



Informe Anual

2023

Defensoría del Pueblo de Morón

Bartolomé Mitre 877, Morón.
Provincia de Buenos Aires.
CP B1708AO
WhatsApp: 11 - 2794-4719
Tel: 0800-666-0957
www.defensoriamoron.gob.ar

Defensor del Pueblo

Dr. Enrique Pochat

Defensora del Pueblo Adjunta

Lic. Valeria Roldán

Área de Secretaría General

Secretario General

Lic. Marcelo do Couto Ribeiro

Téc. Teresita Sosa
Agustín Contreras

Área Atención y Gestión de Demandas

Coordinadora:

Lic. Guadalupe Espinosa

Lic. Patricia Valera
Lic. Romina Contreras
Téc. Camila Teramo

Área Jurídica

Dra. Nadia Zein Moussa

Área Prensa y Comunicación Institucional

Prof. Valeria Fernandez
Juana Priede

Presentación

La institución del Defensor del Pueblo fue creada por el Concejo Deliberante de Morón y comenzó su actividad en 2009. Ya existían defensorías del pueblo en diversos municipios del país. En la Provincia de Buenos Aires funcionaban en Avellaneda, Quilmes, La Matanza, La Plata, General Pueyrredón y Vicente López. Al mismo tiempo que en Morón, se crearon defensorías del pueblo en los municipios de Escobar y Pilar. Posteriormente surgieron las de Lanús, Presidente Perón, Itzaingó. En otros partidos se ha creado por ordenanza la institución, sin que se haya concretado su puesta en práctica efectiva. Si se considera que en la provincia existen 135 municipios, podemos aseverar que la institución del Defensor del Pueblo es aún una experiencia poco difundida. Es importante señalar que, en los municipios en los que se han instituido las defensorías del pueblo, los respectivos Concejos Deliberantes han mantenido su actividad, incluso aumentando su capacidad de actuación, mediante el fortalecimiento de los equipos de trabajo y de la capacidad material de gestión, en la mayoría de los casos; de lo cual puede inferirse que la institución responde a una necesidad. Las defensorías municipales son la versión local de la Defensoría del Pueblo nacional, creada por ley en 1993 e incorporada en la Constitución Nacional en la reforma de 1994. También la Convención Constituyente que reformó la Constitución de la Provincia de Buenos Aires incorporó esta institución en la Carta Magna bonaerense, en 1994. La ley que reglamenta el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, según lo prescribe el artículo 55 de la Constitución provincial, fue sancionada por la Legislatura en julio de 2008. La referida ley, en su artículo 33, invita a los Concejos Deliberantes a propiciar la creación de la Defensoría del Pueblo en las municipalidades de la Provincia de Buenos Aires.

El Defensor del Pueblo tiene la misión de defender, proteger y promocionar los derechos de las personas; en este caso de las y los habitantes de Morón. A través de los años se han consagrado derechos que la autoridad pública, el Estado, debe respetar y promover. Cuando se consagra un derecho, la persona a quien se le reconoce debe contar también con la garantía de que ese derecho pueda ejercerse realmente. Junto con la afirmación de que es titular de un derecho, se debe proveer a la persona de herramientas jurídicas para hacerlo valer.

Tradicionalmente, se ha considerado que esas herramientas son operadas por el Poder Judicial. A este poder se le reconoce la autoridad para señalar a quién y con qué extensión se le reconoce el derecho. Sin perjuicio de respetar esta autoridad jurisdiccional, es preciso reconocer que existe un amplio campo para el reconocimiento y la efectividad de los derechos, sin que se requiera poner en juego la autoridad judicial para su concreción. La autoridad administrativa o ejecutiva puede y debe respetar el derecho reconocido y consagrado por la ley. En este campo se desarrolla la actividad de las defensorías del pueblo. ante hechos u omisiones de la administración municipal.



Enrique Pochat
Defensor del Municipio de Morón

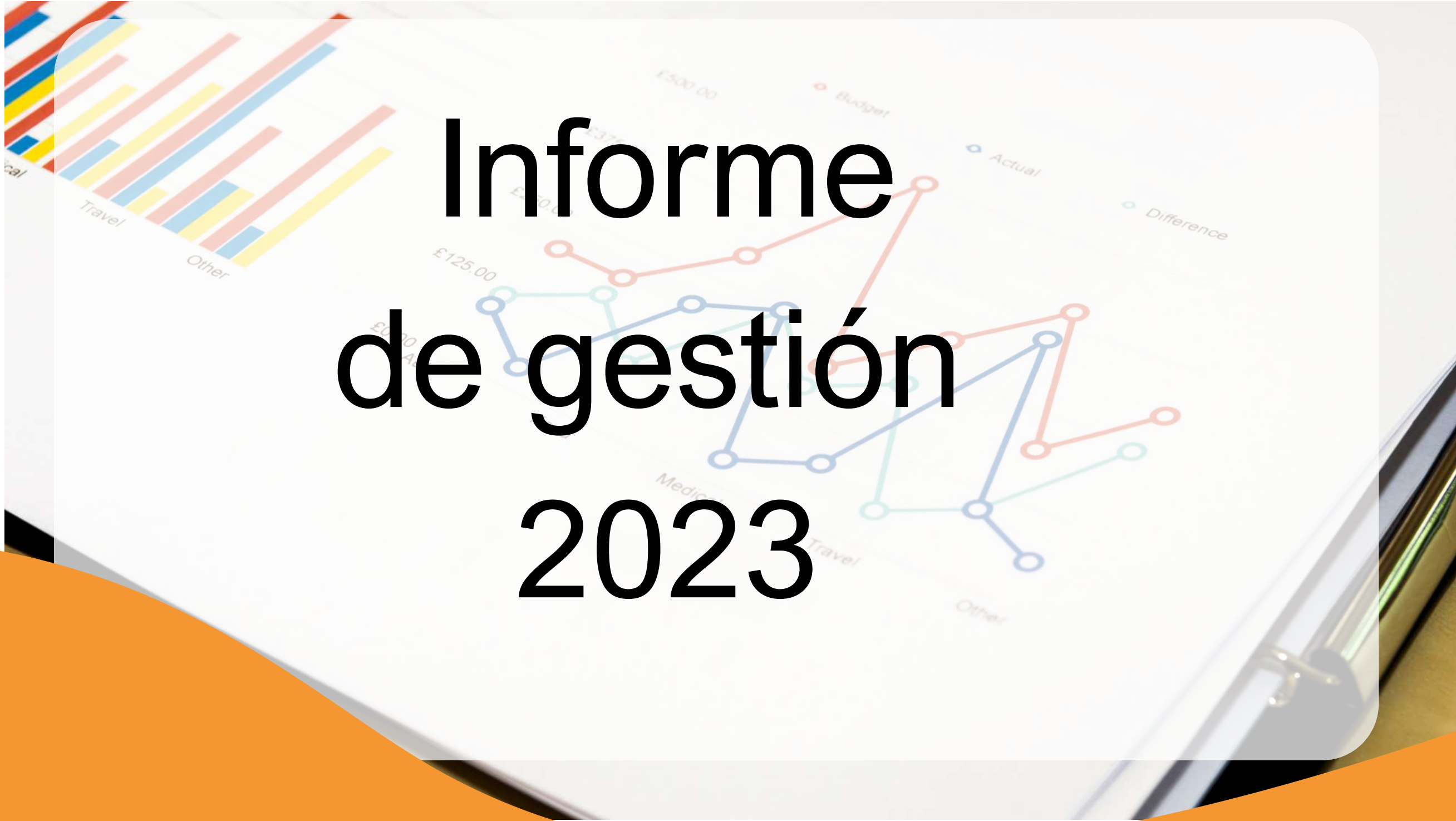
Introducción

Su misión es la defensa, promoción y protección de los derechos humanos, garantías e intereses legítimos, ya sean individuales o colectivos, de las personas que viven, trabajan, estudian y transitan por el territorio de Morón.

A fin de cumplir este mandato, entre sus principales actividades se encuentra la de brindar una atención orientada a recibir e intervenir en las consultas y reclamos de la ciudadanía, frente a hechos u omisiones de la administración pública municipal, organismos, dependencias descentralizadas, y las empresas prestadoras de servicios públicos , en resguardo de sus derechos e intereses legítimos.

Procuramos ofrecer Información sobre los principales temas tramitados por la Defensoría del Pueblo, incluyendo las actividades de atención a las cuestiones acercadas por las personas o aquellas que el Defensor del Pueblo ha considerado que se debía abordar en cumplimiento de su misión. También la participación en jornadas organizadas por el Municipio, por la Asociación de Defensores del Pueblo o por otros organismos, en el transcurso del año 2023.

Consideramos que el contenido de este informe es un insumo para el diseño, implementación y seguimiento de las políticas públicas que garanticen la plena vigencia de los derechos de quienes habitan en la Ciudad de Morón.

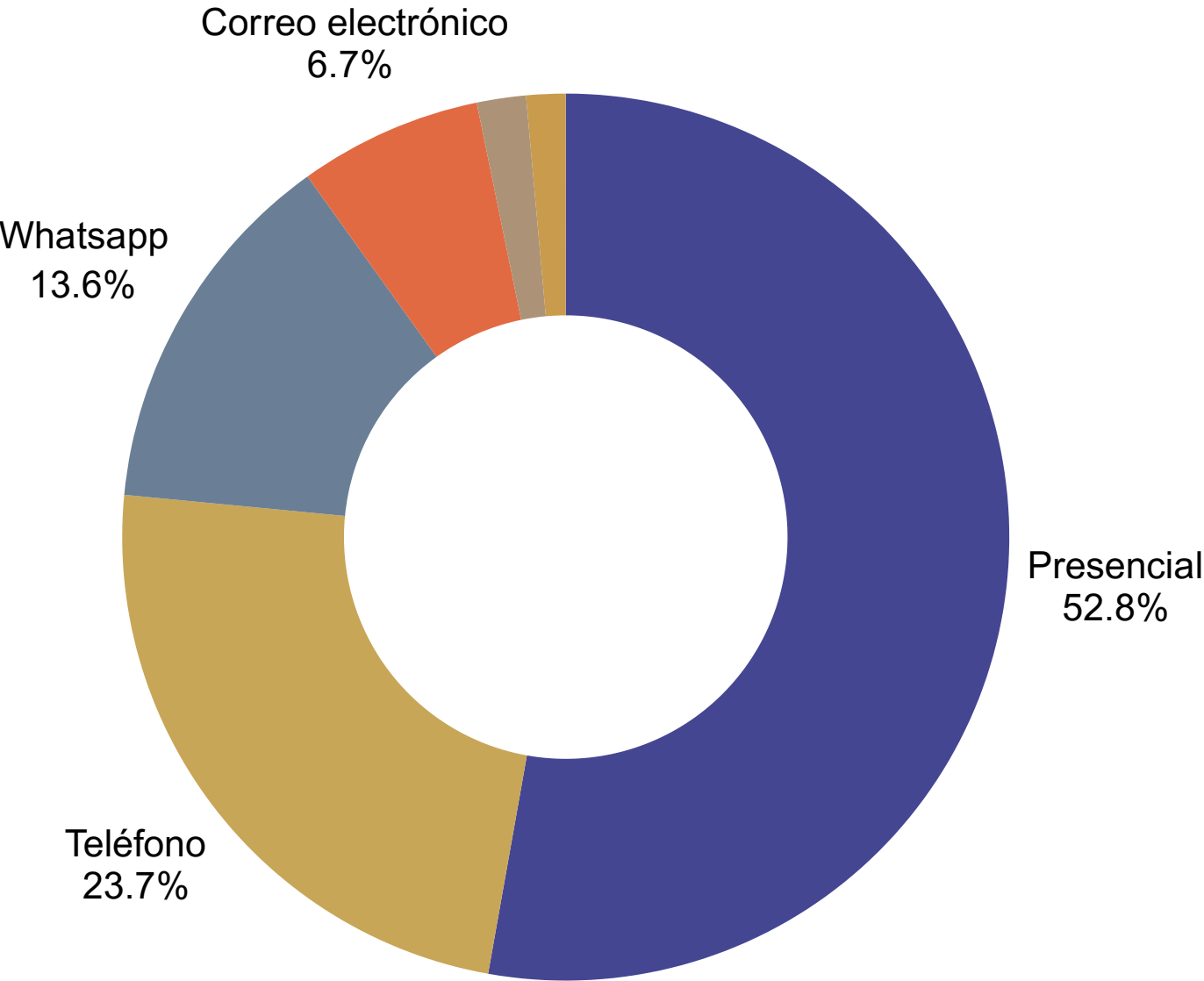


Informe de gestión 2023

The background image shows a financial report. On the left, there is a bar chart with three categories: 'Travel' (blue), 'Other' (yellow), and 'Medical' (red). The bars are grouped by month. On the right, there is a line graph with three data series: 'Budget' (red line with circles), 'Actual' (blue line with circles), and 'Difference' (green line with circles). The graph shows fluctuations over time, with the 'Budget' line generally higher than the 'Actual' line. The 'Difference' line shows the variance between the two. The graph is overlaid on a grid with numerical values like £125.00, £375.00, and £500.00.

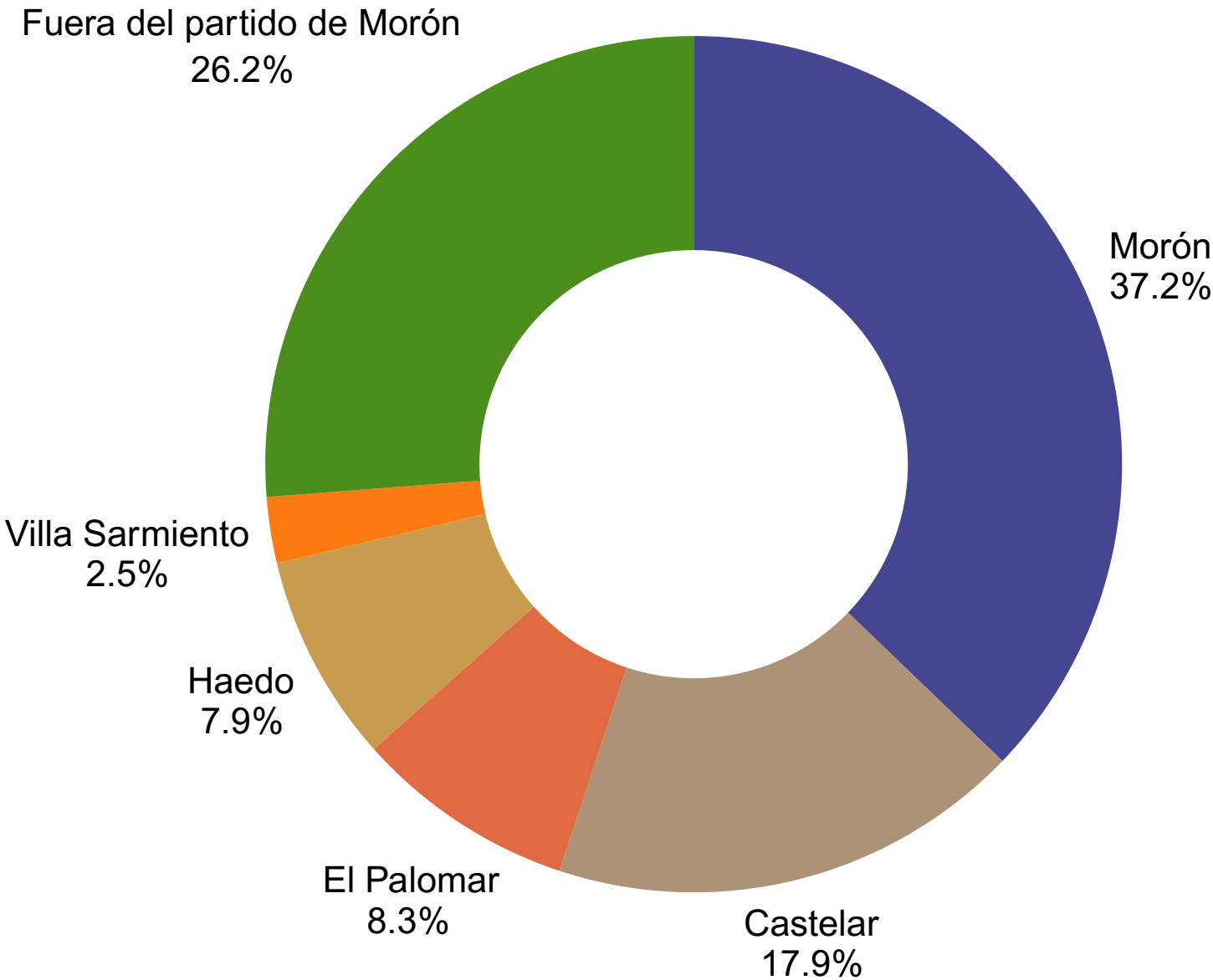
Total expedientes por modo de ingreso

Presencial	443
Teléfono	199
WhatsApp	114
Correo electrónico	15
De Oficio	12
Total	839



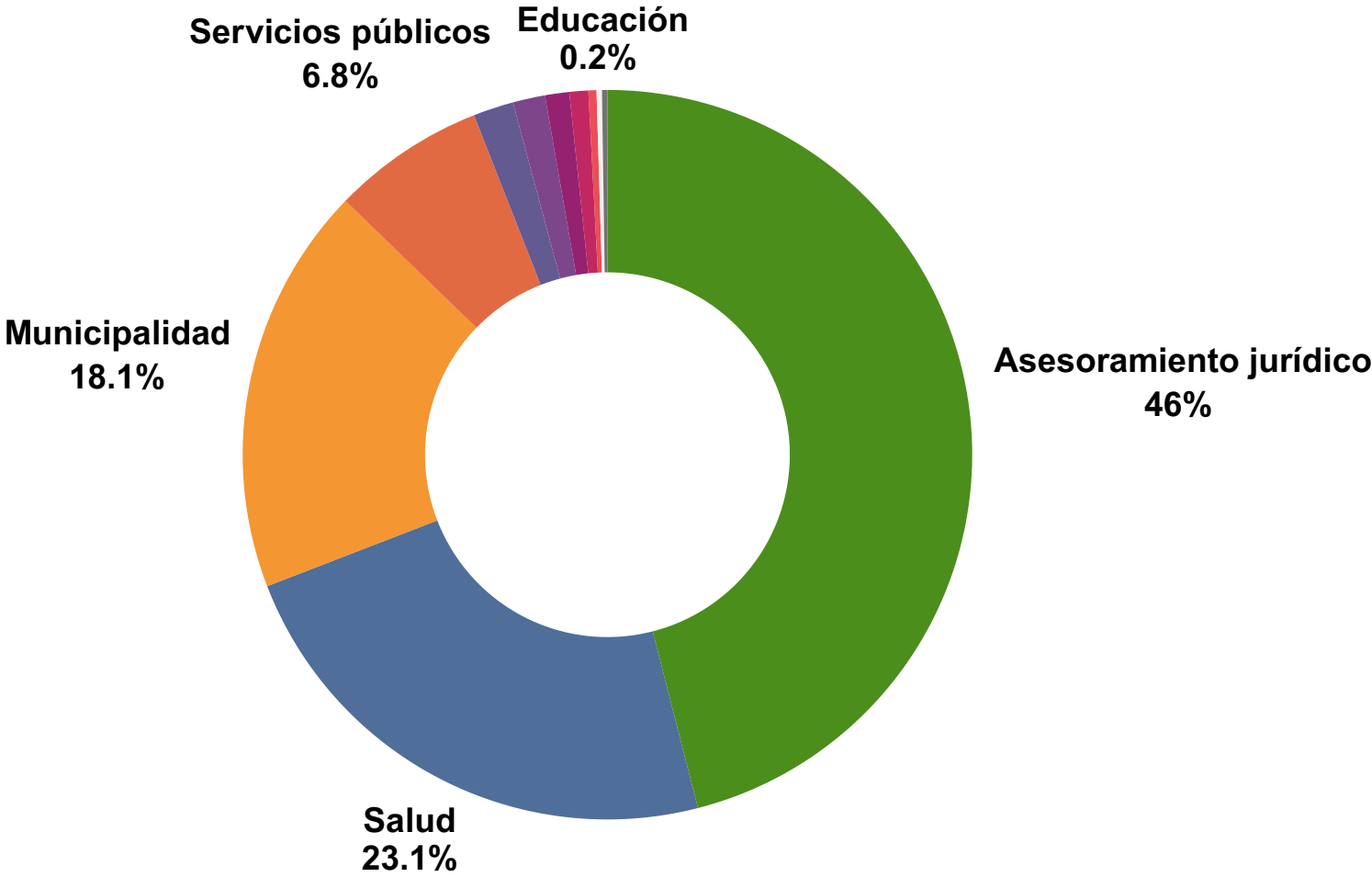
Expedientes por domicilio denunciante

Morón	312
Castelar	150
El Palomar	70
Haedo	66
Villa Sarmiento	21
Fuera del partido de Morón	220
TOTAL	839



Expedientes por categoría

Asesoramiento jurídico	386
Salud	194
Municipalidad	152
Servicios Públicos	57
Seguridad Social	15
Orientación	12
Discapacidad	9
Documentación personal	7
Desarrollo social	3
Educación	2
Otros	2
Total	839



Municipalidad (desagregado)

Luminarias	26
Bacheo y/o repavimentación	26
Inspección a comercios	14
Problemas de tránsito	14
Extracción y/o poda de árboles	12
Tasas	11
Acumulación de agua	6
Cordón y cunetas	6
Ruidos molestos	6
Problemas construcciones vecinas	6
Otros	5

Desarrollo social	4
Falta de recolección de basura	4
Falta de barrendero	4
Funcionamiento alarma vecinal	4
Alcantarillas/Boca de tormenta/sumider	3
Hábitat	3
Discapacidad	3
Establecimientos educativos	2
Basurales	1
Perros en la vía pública	1
Temas de salud	1
Total	152

Asesoramiento jurídico (desagregado)

Problemas de vivienda	128
Temas de familia	128
Otras cuestiones	36
Asuntos laborales y de seguridad social	20
Conflicto con la ley penal	20
Dudas	20
Tránsito	19
Cuestiones tributarias	7
Personalidad y capacidad jurídica	6
Asociaciones	1
Temas migratorios	1
Total	386

Salud (desagregado)

Obras sociales/prepagas	72
PAMI	54
IOMA	26
Salud pública	22
Profe/Incluir salud	20
Total	194

Servicios Públicos (desagregado)

Agua	21
Electricidad	14
Gas	8
Registro electrodependiente por salud	1
Tarifa social	12
Transporte público	1
Total	57

Localidad: Morón (desagregado)

Asesoramiento jurídico	129
Salud	76
Municipalidad	57
Servicios Públicos	24
Seguridad social	8
Discapacidad	7
Orientación	6
Documentación personal	2
Educación	2
Desarrollo social	1
Total	312

Localidad: Castelar (desagregado)

Asesoramiento jurídico	55
Municipalidad	36
Salud	36
Servicios públicos	15
Seguridad social	4
Orientación	1
Documentación personal	1
Desarrollo social	1
Total	149

Localidad: El Palomar (desagregado)

Asesoramiento jurídico	27
Municipalidad	19
Salud	14
Servicios Públicos	5
Orientación	2
Otros	2
Documentación Personal	1
Total	70

Localidad: Villa Sarmiento (desagregado)

Municipalidad	10
Asesoramiento jurídico	6
Salud	4
Discapacidad	1
Total	21

Localidad: Haedo (desagregado)

Municipalidad	25
Asesoramiento jurídico	17
Salud	12
Servicios Públicos	11
Documentación Personal	1
Total	66

Pedido de informes a dependencias Municipales

Dependencias	Contestados	Sin respuesta
Secretaría de Obras y Servicios Públicos	55	57
Dirección de Inspección General	49	5
Otros	4	0
UGC	3	2

Área Atención y Gestión de Demandas



Atención y gestión de demandas

La atención de demandas se inicia en este sector, clave para la detección y posterior delegación de responsabilidad y acción de nuestros equipos de trabajo, según las temáticas que deban ser trabajadas. En este sentido, nos hemos propuesto exponer esas problemáticas según el tipo de abordaje brindado por nuestros equipos.

Si bien, como principio la Defensoría debe atender temas relacionados con los servicios municipales, que tal como reza en su Ordenanza de creación que atienda a los vecinos y vecinas frente a actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal, sus entes, sus organismos y sus dependencias descentralizadas, la atención es abierta a cualquier ciudadano que entienda que algún derecho ha sido vulnerado.

Como veremos en las distintas secciones, se han trabajado problemáticas relativas de organismos nacionales y provinciales, y también del ámbito público en cuestiones de salud, servicios y situaciones complejas que son atravesadas por variedad de aristas legales, administrativas y de la órbita del servicio social.

Temáticas de salud Obras sociales y entidades de medicina prepaga

La Defensoría del Pueblo de Morón trabaja como nexo entre los beneficiarios y los organismos, ya se trate de obras sociales – a las que las personas en relación de dependencia aportan obligatoriamente en el marco del sistema nacional de seguro de salud–, como entidades de Medicina Prepaga en que se adscriben en forma voluntaria para la cobertura de salud.

Al recibir un reclamo relativo a una deficiencia de servicio en la cobertura, la Defensoría inicia un expediente en el que se comenzará a articular con la Superintendencia de Servicios de Salud, quien es el organismo nacional encargado de regular y controlar la actuación de las obras sociales de jurisdicción nacional y entidades de medicina prepaga (conforme a las leyes 23660 y 26882), para garantizar los derechos de los usuarios a las prestaciones de salud.

En el marco de un convenio firmado entre la Asociación de Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina (ADPRA) y la Superintendencia de Servicio de Salud, las Defensorías del Pueblo pueden y deben actuar como receptoras de reclamos relacionados con el Sistema de Salud, siendo el nexo cercano entre las personas afectadas y los organismos responsables del control.

Esto permite descentralizar en los municipios, la cobertura de la Superintendencia de Salud, que de manera articulada se ocupa de dar una solución o si no fuera posible, una respuesta clara a los reclamos presentados

Esto ha permitido que Defensoría del Pueblo de Morón acompañe reclamos legítimos de afiliados, ante la Superintendencia, hasta su resolución final y cierre del trámite.

En casos particulares, no ha sido necesaria la intervención de la Superintendencia de Servicios de Salud para atender la demanda.

A modo de ejemplo, podemos mencionar el caso de una vecina de Morón, de nacionalidad china, quien refirió que la empresa de medicina prepaga se negaba a afiliar a su hija de cuatro años, quien contaba con Certificado de Discapacidad por tener un diagnóstico de trastorno del espectro autista (TEA).

Esta persona por su poco manejo del idioma, desconocía que por su inscripción como monotributista, aportaba a una obra social.

Desde nuestra área de atención, se acompañó a la dicente al armado de una presentación ante la obra social correspondiente solicitando la afiliación de ambas, madre e hija.

Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA)

El Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA) es la cobertura de salud destinada a todas las personas que se desempeñan como empleadas del Estado en la Provincia de Buenos Aires, incluyendo al personal docente, no docente del ámbito educativo, trabajadoras y trabajadores de la salud, y personal municipal.

Por este motivo, la Defensoría del Pueblo de Morón impulsó un convenio con la Dirección Regional de IOMA, con el objetivo de establecer un canal de trabajo conjunto que permita abordar de manera más eficiente las distintas situaciones que deben enfrentar sus afiliados y afiliadas.

Durante el año 2023, los reclamos más frecuentes recibidos en la Defensoría estuvieron vinculados a la provisión de prótesis y a la realización de procedimientos quirúrgicos. En muchos casos, las quejas se relacionaron con demoras en la entrega de insumos o con la negativa, por parte de la obra social, a brindar ciertas prestaciones, como por ejemplo, pañales y algunos medicamentos que no eran entregados en las sedes regionales por conflictos con las farmacias conveniadas.

Asimismo, se registró un aumento en los reclamos relacionados con la cobertura en salud mental. Entre las principales problemáticas reportadas se destacan la dificultad para acceder a turnos con profesionales de psiquiatría, la falta de disponibilidad de clínicas especializadas y la escasa oferta de plazas para internación dentro de esa especialidad.

En el mismo sentido, hubo numerosos casos vinculados con la imposibilidad de conseguir acompañantes para niños y niñas que requieren este apoyo para garantizar su inclusión escolar, particularmente aquellos y aquellas dentro del espectro del trastorno autista (TEA). Esta dificultad se encuentra estrechamente relacionada con los extensos atrasos en los pagos a las y los profesionales.

La Defensoría del Pueblo de Morón articuló con operadores del IOMA, en la búsqueda de profesionales vinculados con distintos centros terapéuticos e instituciones.

Cabe mencionar que algunos expedientes se debieron trabajar en conjunto con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, cuya área de Servicios de Salud tiene constante articulación ante IOMA.

Otro caso relevante fue el de una mujer que se presentó en busca de ayuda para su hermano adolescente, quien no lograba acceder a atención psicológica. La vecina explicó que su madre estaba internada, que ambos hermanos se acompañaban mutuamente, pero se encontraban solos, y que contaban con una derivación médica para la atención del joven, sin éxito en la obtención de un profesional.

Subrayó la urgencia de la situación y, ante la falta de respuesta por parte de IOMA, solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Se llevó adelante una búsqueda exhaustiva de profesionales. Si bien la mayoría no aceptaba trabajar con dicha obra social, se lograron obtener dos contactos de psicólogas que atendían a pacientes adolescentes con cobertura de IOMA. Ambas profesionales también se ofrecieron a trabajar en conjunto con la hermana del joven, a fin de que pudiera realizar las consultas necesarias y brindar el acompañamiento familiar requerido.

El seguimiento del caso continuó hasta confirmar que el adolescente había iniciado tratamiento psicológico y que su madre había recibido el alta médica, encontrándose en condición estable.

Desde la Defensoría del Pueblo se resolvió dar por concluidas las acciones emprendidas, quedando a disposición para cualquier asistencia adicional que pudiera requerirse.

PAMI

El Programa de Atención Médica Integral, (PAMI) es la obra social para jubilados y pensionados, personas mayores de 70 años sin jubilación y los excombatientes de la Guerra de las Malvinas dependiente del estado Nacional.

Las Defensorías del Pueblo fueron construyendo con los años, una articulación institucional con un enlace especial para las Defensorías de todo el país, permitiendo una gestión mas ágil y eficiente en dar respuesta a esta población vulnerable.

Durante 2023, los mayores reclamos estuvieron relacionados con la falta de prótesis y ortesis, las demoras en la realización de cirugías, la entrega de camas ortopédicas y sillas de ruedas, la renovación de módulos de internación domiciliaria, la provisión de pañales e insumos médicos, y la entrega de audífonos.

Un caso particular fue el de una beneficiaria de PAMI que tenía a su cargo a su nieto de 6 años, con diagnóstico de autismo. Si bien el niño contaba con cobertura, no se estaban cumpliendo las prestaciones correspondientes, como terapias y traslados. El equipo de salud de la Defensoría acompañó a la mujer en la gestión de las órdenes médicas necesarias, incluyendo la solicitud de un turno con un psiquiatra infantil especializado. Se realizaron las gestiones en la delegación regional de PAMI para obtener las autorizaciones correspondientes al tratamiento con psicología y fonoaudiología.

Distinto fue el resultado respecto al traslado, ya que no se encontraron prestadores del servicio disponibles en la zona de residencia de la familia. Frente a esta limitación, y junto al área social de PAMI, se recomendó solicitar un subsidio económico que permitiera cubrir esos y otros gastos básicos.

Gracias a esta intervención, el caso se resolvió favorablemente, permitiendo que el niño acceda a las terapias de rehabilitación y cuente con un traslado acorde a sus necesidades.

Programa Federal Incluir Salud

Incluir Salud es un programa de la Agencia Nacional de Discapacidad que brinda asistencia financiera a las provincias adheridas, las cuales administran los fondos mediante las Unidades de Gestión Provincial (UGP), con el objetivo de ofrecer servicios de salud a personas afiliadas a través de la red pública de prestadores. Se busca garantizar que todas las personas titulares de Pensiones No Contributivas (PNC) accedan a una atención de calidad, sin importar su lugar de residencia. Actualmente, todas las provincias del país están adheridas al programa.

Pueden afiliarse al programa quienes sean titulares de una pensión no contributiva (PNC) y no cuenten con cobertura médica a través del Sistema Nacional de Seguro de Salud ni de una obra social provincial. Acceden a las PNC las madres con siete hijos o más (Ley 23.476), personas con discapacidad (Ley 18.910), mayores de 70 años en situación de pobreza (Ley 13.478), excombatientes de Malvinas, familiares de personas desaparecidas, precursores de la Antártida Argentina y ganadores de Premios Nobel u Olímpicos. También pueden acceder a pensiones gratificables las personas designadas por legisladores del Congreso Nacional.

Las prestaciones médicas de alto costo y baja incidencia solicitadas por beneficiarios del Programa Federal Incluir Salud son evaluadas, auditadas y autorizadas a través de las Unidades de Gestión Provincial. Es importante aclarar que el programa Incluir Salud no funciona como una obra social. Para estar empadronado, se debe realizar el trámite de afiliación en la Unidad Provincial de Gestión correspondiente al domicilio.

Durante el año 2023, se recibieron diversos reclamos por parte de personas adheridas al programa Incluir Salud. La principal dificultad se vinculó con la imposibilidad de concretar el alta de afiliación, a pesar de que las personas ya percibían la pensión no contributiva y realizaban los aportes correspondientes. Para agilizar los trámites de empadronamiento, la Defensoría del Pueblo de Morón intervino gestionando en conjunto con el programa, con el fin de resolver los inconvenientes. También se iniciaron expedientes por solicitudes de insumos, pañales y medicamentos. En 2023, el Programa Incluir Salud pasó a denominarse OADS (Oficina de Atención y Derecho a la Salud).

El procedimiento habitual ante el reclamo de una persona beneficiaria consiste en establecer contacto desde la Defensoría del Pueblo de Morón con los referentes de OADS Regional VII, a quienes se solicita colaboración para solucionar el problema. Se identifica el inconveniente y se avanza en su resolución.

En muchos casos, antes de formalizar un reclamo, se brinda asesoramiento a la persona solicitante sobre los pasos a seguir de acuerdo con lo indicado por su médico tratante. Por ejemplo, es importante que conozca que debe presentar mensualmente documentación médica y personal para renovar la solicitud de medicación.

Desde la Defensoría del Pueblo se orienta sobre el procedimiento, se acompaña en la tramitación y se gestionan o reclaman aquellos pedidos que se encuentren demorados o hayan sido rechazados.

En situaciones de mayor complejidad o urgencia que no pueden resolverse con los referentes de la Región, se accede al Ministerio de Salud con la colaboración de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires para darle un marco de colaboración más integral.

Podemos mencionar dos casos que ejemplifican el tipo de abordaje realizado:

El primero corresponde a una mujer, monotributista con obra social, cuyo hijo menor de edad tiene discapacidad. El niño contaba con Certificado Único de Discapacidad (CUD) y era titular de una pensión no contributiva.

La madre decidió no afiliar a su hijo a OADS, con el fin de que pudiera continuar utilizando los servicios de la obra social que tenían desde hacía varios años. Sin embargo, dicha obra social dio de baja al niño, argumentando la incompatibilidad entre percibir una pensión no contributiva y contar con una cobertura distinta a la prevista por ese beneficio.

Desde la Defensoría del Pueblo se asesoró a la madre, informándole que lo sostenido por la obra social no era correcto, ya que el niño también tiene derecho a acceder a la cobertura de salud de su madre, en tanto está a su cargo.

Se articuló con los referentes de OADS, solicitando documentación que acreditara que el niño no se encontraba empadronado en el programa, y que, por lo tanto, le correspondía mantener la afiliación a la obra social materna.

A partir de esta gestión, se logró la reincorporación del niño a la cobertura de salud y el restablecimiento de sus prestaciones.

Otro caso recibido en esta Defensoría del Pueblo involucró a un niño que había sido recientemente beneficiado con una pensión no contributiva. A partir de esa situación, el Ministerio de Salud le denegó la entrega de la medicación oncológica que recibía mensualmente como parte de su tratamiento, argumentando que, al comenzar a percibir la pensión, debía realizar la afiliación en OADS (Incluir Salud).

Desde la Defensoría del Pueblo se articuló con los referentes del programa, y se logró concretar el empadronamiento del niño. Posteriormente, se solicitó ante OADS la medicación indicada por el médico tratante, con el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Gracias a esa intervención conjunta, se obtuvo finalmente la entrega de la medicación solicitada, permitiendo la continuidad del tratamiento oncológico.

Salud Pública

El partido de Morón cuenta con el Hospital Municipal “Ostaciana B. de Lavignole” y con 15 Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS).

Los CAPS forman parte de la red municipal y constituyen el primer nivel de complejidad del sistema de salud local. Funcionan de manera articulada entre sí y con el Hospital Municipal. Están distribuidos en todo el territorio del distrito, con mayor presencia en las zonas más vulnerables y de mayor demanda. Sus prestaciones están orientadas a la promoción, prevención y tratamiento permanente de enfermedades.

El Hospital Municipal es la institución central de la red de salud de Morón. Cuenta con un equipo de profesionales calificados que atienden tanto a personas derivadas desde los CAPS, por problemáticas de mediana y alta complejidad, como a quienes se acercan de forma espontánea a los consultorios externos. Brinda atención en múltiples especialidades y dispone de un sistema de emergencia (guardia) pediátrica y para adultos.

Dentro del partido de Morón también se encuentra el Hospital Interzonal General de Agudos "Profesor Dr. Luis Güemes", dependiente del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. Con este hospital, la Defensoría del Pueblo ha establecido un acuerdo de trabajo para la atención de casos de alta complejidad y la gestión de turnos en diversas especialidades.

Asimismo, en la localidad de El Palomar, se encuentra el Hospital Nacional "Profesor Alejandro Posadas". La Defensoría articula también con este efector para facilitar el acceso a los servicios de salud de aquellas personas que no cuentan con ningún tipo de cobertura. En estos hospitales no solo se gestionan turnos médicos e internaciones, sino también trámites vinculados a la solicitud de medicación, insumos y prótesis. Ambos cuentan con un Banco de Drogas, destinado a la provisión de medicación de alto costo para personas en tratamiento, como por ejemplo VIH y enfermedades oncológicas.

Los pacientes oncológicos, que suelen requerir de tratamientos con drogas onerosas, deben gestionar, una vez que tengan la indicación médica, concurrir a la Secretaría de Salud del Municipio de Morón, para iniciar la solicitud. Si la Secretaría no cuenta con la medicación, otorgará una negativa oficial que deberá ser presentada en la Región Sanitaria, para que sea el Ministerio de Salud de la provincia, quien otorgue los medicamentos. En caso de que tampoco cuenten con ese insumo en la instancia provincial, se le otorgará una nueva negativa con la que el paciente deberá concurrir a la órbita nacional.

Derechos de las Personas con Discapacidad

La Defensoría del Pueblo de Morón trabaja activamente para garantizar la vigencia del sistema de prestaciones básicas de atención integral destinado a las personas con discapacidad. Con ese propósito, brinda asesoramiento e interviene en acciones de prevención, asistencia, promoción y protección, con el objetivo de dar respuesta a los requerimientos planteados.

En los casos en que las personas con discapacidad no se encuentren incluidas en el sistema de obras sociales, la prestación de los servicios básicos debe ser asumida por el Estado, a través de sus organismos. Si la persona cuenta con obra social o empresa de medicina prepaga, serán estas las responsables de garantizar, con carácter obligatorio, la cobertura total de las prestaciones básicas que necesite la persona afiliada.

Por prestaciones básicas se entiende aquellas terapéuticas, educativas y asistenciales que contribuyen a la rehabilitación e inclusión. Las personas deben contar con los apoyos necesarios para desarrollar sus actividades diarias, integrarse en instituciones educativas y vivir en un entorno adecuado para su desarrollo.

La inclusión está estrechamente vinculada con la salud. Muchos de los reclamos recibidos en la Defensoría del Pueblo de Morón están relacionados con necesidades médicas insatisfechas: prestaciones de rehabilitación no autorizadas por obras sociales o prepagas, falta de medicamentos para tratamientos prolongados, escasez de profesionales de salud y rehabilitación, y demoras en la tramitación del Certificado Único de Discapacidad (CUD), entre otras.

Desde la Defensoría se llevan adelante gestiones específicas según cada situación particular. Se interviene en los niveles nacional, provincial y municipal, y se articulan acciones tanto en el ámbito público como privado. En particular, se trabaja en coordinación con la Dirección Municipal de Políticas de Inclusión para resolver reclamos vinculados a la obtención o renovación del Certificado de Discapacidad. En varias ocasiones se ha solicitado información sobre las prórrogas vigentes, y también se brindó asesoramiento a familiares a cargo de personas con discapacidad respecto de los beneficios que otorga el CUD, especialmente en lo relativo al acceso a la cobertura médica.

Por este motivo es importante que la Defensoría del Pueblo de Morón pueda articular con los distintos efectores, para así asesorar a las personas en la realización de los trámites, y para identificar qué alcance tiene su solicitud.

El trabajo en red acorta los plazos y hace más efectiva la gestión, logrando mayor eficacia al momento de resolver el inconveniente del denunciante.

La mayoría de los reclamos recibidos en la Defensoría del Pueblo de Morón durante el año 2023 se corresponden con los obstáculos en la obtención de turnos médicos para diferentes especialidades, sobre todo en materia de salud mental.

A modo de ejemplo, se puede mencionar el caso en que una trabajadora social de la Secretaría de Salud del Municipio se contactó con la Defensoría del Pueblo de Morón para solicitar colaboración en un trámite de prótesis mandibular iniciado ante el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. Se trataba de un niño que debía ser intervenido quirúrgicamente por un tumor en la mandíbula, y en la misma operación debía colocársele un implante.

La situación presentaba una complejidad adicional, ya que la familia vivía en condiciones de extrema vulnerabilidad. La madre y dos de sus hijos presentaban patologías neurológicas, y atravesaban además un grave problema habitacional y social. Por esta razón, se solicitó la intervención del Servicio Local de Promoción y Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Morón.

Simultáneamente, la Defensoría articuló con las autoridades de la Región Sanitaria VII del Ministerio de Salud provincial para gestionar la entrega de la prótesis, y se notificó también a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Ante varios rechazos por parte del Ministerio y la urgencia del caso, el Defensor del Pueblo de Morón acompañó a la familia a presentar una acción de amparo, con el patrocinio de la Defensoría Oficial.

Finalmente, el Ministerio de Salud entregó la prótesis indicada por el médico tratante y el niño pudo ser intervenido satisfactoriamente.

Formulario de presentación de reclamos
Resolución / Superintendencia de Servicios de la Salud N° 075/98
Anexo A

TIPO DE PRESENTACIÓN

☐ Presentación personal ☐ En representación de el/los beneficiario/s a su cargo *

*Completar solo en caso de que sea en representación de el/los beneficiario/s a su cargo

Apellido/s y Nombre/s	Tipo y N° de documento	CUIL/CUIT	Parentesco

DATOS DEL RECLAMO

Síntesis del reclamo

Detalle de la documentación que se adjunta

El presente formulario reviste el carácter de declaración jurada, debiendo ser completada sin falsear ningún dato, sujetando a los infractores a las penalidades previstas en los artículos 172, 292 y 293 del Código Penal por delito de estafa y falsificación de documentos.

Autorizo a compulsar el expediente a

D.N.I.

Lugar y fecha

FIRMA Y ACLARACIÓN

Temas Municipales

Inspección de comercios

Durante el periodo de este informe, se recibieron reclamos denunciando las molestias causadas por distintos comercios ubicados en el partido de Morón. Los más frecuentes se referían a ruidos molestos, arrojo de efluentes o residuos en la vía pública, falta de habilitación o comercialización de rubro no habilitado.

A efectos de procurar solución a dichos inconvenientes, el Defensor del Pueblo solicitó la información a la Dirección de Inspección General. Si al momento de la inspección se verifica la falta por parte del comerciante, el personal municipal actuante notifica cómo se debe proceder para su resolución. En el caso de realizarse una nueva inspección y verificar que lo denunciado no ha sido resuelto, se labrará un acta de intimación. Si el inconveniente continúa se procede a dar intervención a la Justicia de Faltas.

Se ejemplifica con algunos casos trabajados en la Defensoría del Pueblo, con intervención de la Dirección de Inspección General y la Dirección Administrativa de Faltas, que no pudieron resolverse durante el año 2023, a pesar de cumplir con los requerimientos correspondientes.

En enero de 2020, el Defensor del Pueblo recibió un reclamo donde se informaba que en la cuadra en la que se encuentra la vivienda, un vecino instaló un kiosco que funciona a pesar de no contar con habilitación municipal y ocasiona molestias en el barrio. Expresó que en el lugar se producen peleas y se generan ruidos molestos hasta altas horas de la noche. El funcionamiento se extiende desde las 19 hasta las tres de la madrugada. Por otra parte, se venden bebidas alcohólicas hasta después de la medianoche. El Defensor del Pueblo remitió una solicitud de informe municipal a la Dirección de Inspección General, solicitando su intervención en orden a la solución del problema correspondiente. Ante el incumplimiento de los requerimientos, se derivó el caso a la Dirección Administrativa de Faltas.

El Juez de Faltas emitió varias cédulas de notificación intimando a que el dueño del local se presentara en el Juzgado de Faltas. A pesar de las reiteraciones, nadie se apersonó. Aún continúa vigente el problema que dio origen al reclamo.

Otro caso de similares características dio lugar a un reclamo recibido en la Defensoría del Pueblo en septiembre del año 2021, cuando una persona informó sobre la existencia de un local de danza ubicado en la localidad de Villa Sarmiento, cuya actividad generaba ruidos molestos, producto del volumen de la música y los gritos de los concurrentes, sin tener consideración de los horarios.

La Defensoría del Pueblo solicitó informe a la Dirección de Inspección General, consultando por la situación denunciada.

Se realizó inspección en el comercio y se notificó sobre la obligación de regularizar el trámite de habilitación correspondiente, además de abstenerse de emitir ruidos molestos.

Con fecha noviembre de 2023, debido a no cumplir con los requerimientos expresados en las actas de comprobación emitidas por el Municipio de Morón, por la propagación de ruidos molestos y la falta de exhibición de documentación habilitante, recayó sentencia condenatoria exigiendo pago de multas.

Dicho expediente continúa abierto, ya que, de acuerdo a lo informado por la persona denunciante, aún no se ha resuelto el inconveniente.

Problema con construcciones vecinas

Varias personas han acudido ante el Defensor del Pueblo manifestando problemas con sus vecinos. La materia de las quejas varía entre problemas edilicios, de construcciones y/o medianeras, espacios en común utilizados de manera inapropiada, filtraciones de agua, árboles que invaden su espacio, animales en situación de abandono, presencia de basura y roedores, etc.

Para este tipo de situaciones el Municipio de Morón ofrece la actuación del programa comunitario de Resolución Alternativa de Conflictos, que promueve una instancia de mediación, destinada a prevenir, gestionar y resolver conflictos vecinales a través del diálogo y posibilita que, de manera colaborativa, se alcance un acuerdo para componer problemáticas, diferencias o disputas que plantean las partes.

Esta propuesta muchas veces no prospera y en esa instancia el Defensor del Pueblo interviene, solicitando el correspondiente informe a la Dirección de Obras Particulares, a fin de que se verifique la situación reclamada.

Si al momento de la inspección se comprobara una infracción, el Municipio notificará y luego labrará un acta intimando a darle solución al problema planteado, a través de la Justicia de Faltas. En otra parte de este informe se aborda la cuestión de la Justicia de Faltas municipal y las dificultades que se presentan para el funcionamiento eficaz de dicha institución municipal, en orden a la construcción de respuestas justas a los problemas.

A modo de ejemplo, durante este año, una persona denunció a su vecino por levantar una estructura de altura superior a la pared medianera. Dicha estructura era inestable, por lo que la denunciante, temía que cayera dentro de su vivienda, causando daños.

Ya había tenido la instancia de mediación en Resolución Alternativa de Conflictos, pero había logrado acuerdo de partes. Por lo tanto, se inició un expediente en la Defensoría del Pueblo de Morón, desde donde se envió solicitud de informe a la Dirección de Obras Particulares.

La Dirección intervino labrando un acta e intimando a retirar la estructura colocada. De esta manera se pudo resolver favorablemente la situación denunciada.

Problemas de Tránsito

Durante el año 2023 se han recibido diversos reclamos por problemas de Tránsito. Se refieren a irregularidades en el sentido de las calles, estacionamientos en lugares no permitidos, falta de señalización, el paso de vehículos pesados por calles no habilitadas, autos abandonados, etc.

Ante estos reclamos, desde la Defensoría del Pueblo de Morón se solicitó información a la Dirección de Tránsito, a efectos de que evalúe la situación y se resuelva el problema.

Ante la falta de respuesta a las solicitudes de informe expedidas por el Defensor del Pueblo durante el año 2023, con sus respectivas reiteraciones, sin haber obtenido las correspondientes respuestas sobre la actuación de la Dirección de Tránsito, en el nuevo periodo se mantuvo entrevista con los nuevos responsables de la dependencia. A estos, se les recordó las cuestiones planteadas, con la necesidad de verificar si los reclamos han sido atendidos.

El tema central abordado con el Secretario de Transporte fue el cumplimiento de la Ordenanza, sancionada por el Honorable Concejo Deliberante.

Vía pública

Entre los reclamos recibidos durante el año 2023 por la situación de calles y veredas, se destacan las solicitudes de reparación de bocas de tormenta, de luminarias, de bacheo y/o repavimentación, de poda y extracción de árboles, así como los reclamos por incumplimiento en el servicio de barrido y/o recolección de residuos. Los reclamos, además de precisar las características del problema denunciado y su ubicación, llegan acompañados por comentarios sobre cómo inciden en la vida y actividad de las personas.

Los vecinos comparten su experiencia de las maniobras que ejecutan para superar la situación, desde verse obligados a transitar con su vehículo por otras calles, subir a las veredas con los autos para esquivar los baches, o incluso rellenarlos con escombros y bolsas de residuos para evitar accidentes o la eventual caída de los transeúntes.

Según lo amerite cada situación, la solicitud para requerir la actuación municipal ante el problema que se presenta, se remite a la Secretaría de Obras Públicas o a la Secretaría de Planificación Estratégica.

Algunos casos presentados:
La Defensoría del Pueblo de Morón identificó que en el cruce de las calles Paso y Chiclana, en la localidad de Morón, el pavimento se encuentra en mal estado, con desniveles y una de las esquinas del cordón completamente destruida. Otro caso similar, se identificó en la calle Luis Domínguez de la localidad de Castelar, con desniveles en el asfalto y hundimiento en dirección a la calle Blas Parera.

En la localidad de Villa Sarmiento, al circular por Emilio Mitre con intersección en Chassaing, se notaron baches de diversas dimensiones. Se consideró necesario hacer notar estas situaciones e instar al Municipio a que procure resolverlas.

Para los casos mencionados, se envió la solicitud de Informe a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos.

En cada caso que se comunicó, se interrogó si la dependencia municipal estaba en conocimiento de las situaciones descriptas y se solicitaba indicar qué actuación se preveía frente a la problemática expuesta. Se procuró acompañar el reclamo con material fotográfico para ilustrar la situación. Ante la falta de respuesta en el tiempo reglamentario, se reiteró cada caso y en respuesta la Secretaría informó que tomó conocimiento de los temas y proyectaba incluirlos en las próximas tareas a resolver por la Dirección.

Una persona con discapacidad visual, residente en la localidad de El Palomar, solicitó la colaboración del Defensor del Pueblo de Morón por los baches y hundimiento de calzada en la calle Marinos del Fournier y Rio Negro, que – según alegó – representan un peligro para su integridad. Además, por las características del bache, el agua permanece acumulada y, en consecuencia, significa otro obstáculo para su desplazamiento, como también lo es el mal estado de las veredas, las baldosas sueltas, rampas mal construidas o inexistentes. Estos detalles de la cotidianidad urbana en ocasiones no suelen llamar la atención de quienes tienen el privilegio de ver.
“Simplemente nos adaptamos, pero resulta necesario atender estas problemáticas que atraviesan a toda la población”.

Luminarias

El pedido de reparación de luminarias es otro reclamo recurrente. Existen zonas dentro del partido donde aún no ocurrió el cambio de lámparas de mercurio a LED. En otros casos, los vecinos exponen que algunas lámparas permanecen encendidas en horario diurno o funcionan de manera intermitente. También denuncian el retiro de plafones y demoras para su colocación.

Se recibió el reclamo de una vecina, preocupada por la escasa iluminación de la lámpara de mercurio ubicada en la calle General González Balcarce.

A partir de la denuncia de la dicente, se tomó conocimiento de que el reclamo se inició en 2021. Tras dos años sin solución decidió contactarse con la Defensoría del Pueblo de Morón.

En seguimiento de la situación, el Defensor del Pueblo solicitó información pero hasta el momento de redactar este informe no hubo devolución del área.

Otro caso similar pertenece a una luminaria de mercurio ubicada en calle Las Flores, localidad de Haedo. El denunciante tomó contacto con esta Defensoría luego de un año sin una respuesta municipal. Reiteró su pedido en la UGC N° 2 pero, al igual que el en caso anterior, su reclamo continúa sin respuesta.

Luego de recibir los reclamos por este tipo de deficiencias, se ha pedido en cada caso el informe ante la Secretaría de Obras y Servicios Públicos.

Se solicitó conocer el tratamiento dado al pedido de los ciudadanos, consultando si el personal del área verificó la situación denunciada.

Al cumplirse los treinta días de plazo que establece la Ordenanza 19086/2018 para responder los pedidos de informes del Defensor del Pueblo, por los funcionarios del Departamento Ejecutivo, se reiteró cada pedido.

El retiro de plafones y lámparas es otro reclamo recurrente de los ciudadanos que manifiestan su preocupación, dado que este déficit en la iluminación pública no solo afecta la calidad de vida de los vecinos, sino que también desencadena preocupación en relación con la seguridad en el tránsito por las calles.

Recolección de residuos y barrido

Durante el año, se recibieron reclamos por el incumplimiento en la recolección de los residuos. En casos de lluvias intensas el problema se incrementa, por la obstrucción de las bocas de tormenta. También llegaron reclamos relativos a la insuficiencia del servicio de barrido. Por ejemplo, vecinos de la calle Passadore, en la localidad de Castelar, expresan que la frecuencia es escasa o no perdura en el tiempo.

Se tomó conocimiento de que, en la localidad de Haedo, a lo largo de la calle Suipacha no se cumplía con el servicio. En este caso, se recibió confirmación de que el inconveniente fue resuelto.

Alcantarillas, bocas de tormenta y sumideros

Se tomó conocimiento de que, en la intersección de Bulnes y Roldán, en la localidad de El Palomar, la tapa que cubría la boca de tormenta se encontraba rota y estaba a punto de ceder.

Los vecinos del lugar reclamaron su reparación, manifestando que su preocupación se incrementa por tratarse de una arteria con gran frecuencia de tránsito. Posteriormente, integrantes del equipo de la Defensoría del Pueblo de Morón realizaron inspección ocular en el lugar y constataron que la problemática estaba resuelta.

Temáticas de Desarrollo Social del Municipio

En 2023, la Defensoría del Pueblo de Morón recibió reclamos de familias, en relación con la suspensión, sin aviso alguno de los motivos, del bolsón de alimentos que recibían desde el área de Desarrollo Social por la situación de vulnerabilidad en la que se encontraban.

Con gran preocupación, aludieron la necesidad de contar con esos alimentos para destinar sus otros ingresos a cuestiones también de importancia como alquiler, ropa y servicios básicos. Al realizar la consulta en la Dirección de Acción Social, ésta nos informó que las familias debían actualizar sus datos en las UGC correspondientes a su domicilio y en estas dependencias se acordaría el turno de la entrevista con las trabajadoras sociales.

Además, se recibieron consultas respecto a la disminución de productos que incluía el bolsón de alimentos. Notaron que, a partir del mes de octubre, se redujo de forma significativa la variedad de alimentos que incluía el bolsón. Al tomar conocimiento de estos casos se procedió a establecer comunicación con la Dirección de Acción Social, a fin de transmitir las inquietudes de los vecinos. La Dirección informó que, como consecuencia de los mayores aumentos de precios en los últimos meses del año, se vieron obligados a acotar la lista de productos. Agregaron que, en caso de no tomar esa difícil decisión, tendrían que dejar por fuera del beneficio a varios vecinos. Por ello, se tomó la decisión procurando así, garantizar que todos los inscriptos accedan al beneficio.

Día verde

La Defensoría del Pueblo de Morón registró algunos reclamos en relación con el funcionamiento del programa “Día Verde”. Los camiones recolectores retiran los días miércoles las bolsas que contengan papeles, plásticos, vidrios y metales, es decir sólo desechos reciclables. Posteriormente, los residuos son entregados a las cooperativas de recuperadores, que los clasifican y preparan para el reciclado.

En la Defensoría del Pueblo se recibieron reclamos referidos al funcionamiento del programa, por falencias en el cumplimiento de la recolección diferenciada de residuos los días miércoles. Las personas denunciantes remarcaron su interés en que el programa funcione bien y en que se produzca una reducción en la generación de basura, por eso la importancia de la clasificación.

En sintonía con la preocupación manifestada por estas y estos ciudadanos, el Defensor del Pueblo consideró que resulta fundamental que el municipio cumpla con la recolección separada de estos residuos.

Tasas de Servicios Generales

En relación a la TSG la Defensoría recibe a los contribuyentes que cuestionan los importes recibidos en el impuesto siempre que se aplican los incrementos aprobados en la ordenanza fiscal e impositiva de cada año. Nos ocupamos de analizar la ordenanza para poder informar a los vecinos los incrementos aprobados y aplicados.

En los casos en que no es evidente el cálculo del incremento, se los asesora a concurrir al Departamento de Tasas del Municipio y solicitar la aclaración en su caso particular. Si no recibe la información requerida, la Defensoría funciona como un nexo para obtener las explicaciones correspondientes. Interesa señalar que entre los meses de diciembre y enero de cada año recibimos numerosos reclamos de los contribuyentes manifestando su disconformidad con los incrementos aplicados en la TSG por varios motivos que pasamos a detallar:

- Consideran desmedidos los incrementos en relación a la deficiencia en la prestación de los servicios de luminaria, barrido, recolección de residuos, poda de árboles, estado de asfaltos.
- No reciben información precisa sobre los incrementos aplicados en cada partida municipal. Si bien se realiza una publicación oficial sobre el porcentaje aprobado en la ordenanza, al momento de recibir la boleta y compararla con la del año anterior, no es posible hacer el cálculo. El beneficio del pago anual resulta insuficiente si, para calcularlo, se aplican los incrementos no solo del mes de enero, sino los previstos durante el curso del año vigente.

Alumbrado público en la tasa municipal

Otro asunto vinculado a la TSG es el cobro del servicio de alumbrado público en la factura de Edenor.

En informes anteriores hemos señalado sobre este tema la necesidad de explicar a los usuarios y contribuyentes que el importe cobrado en la factura del servicio de luz es parte de la TSG y que, las personas que no quieran abonar por ese medio, pueden solicitar su baja y comenzar a abonar con la boleta municipal.

En el año en estudio, recibimos reclamos vinculados a este asunto debido a que el Departamento de Tasas comenzó a notificar a los vecinos sobre el cobro de un importe retroactivo sobre la tasa de alumbrado público luego de que se solicitara la baja en la factura de Edenor.

La explicación brindada por la oficina municipal es que la distribuidora cobra sus facturas a mes vencido, ya que previamente deben hacer la medición.

Por lo tanto, el Municipio identifica los meses "medidos" como fecha de referencia para cobrar la tasa de alumbrado público y no la fecha de emisión de la factura.

La justificación brindada por el departamento municipal se basa en el Art. 4º de la Ley 10740: “Las Empresas mencionadas en el artículo 1º, incluirán en la facturación a sus usuarios, por separado y en un rubro denominado “Tasas Municipales”, los importes que cada Municipalidad adherida al presente régimen, establezca en concepto de Tasa por Alumbrado Público” y Art. 4º del Decreto reglamentario de la Ley 10740, N° 3719/91: “Las facturas emitidas por el prestador contendrán, separadamente, los importes correspondientes a la energía eléctrica consumida, los impuestos que gravan su consumo y la tasa municipal de alumbrado público”

El Departamento de Tasas identifica que la denominación “energía eléctrica consumida”, como parámetro a tomar en cuenta para leer acertadamente la boleta de Edenor. De esta manera, no es considerada la fecha de vencimiento de la factura sino el “periodo de consumo” de cada usuario y contribuyente, que se mide y se liquida por mes vencido.

Temas de Seguridad Social

Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)

La Defensoría del Pueblo de Morón tiene como principal punto de referencia con el organismo a la Unidad de Atención Integral (UDAI) que se encuentra en la localidad de Morón. A través de los años se ha mantenido un vínculo institucional que permite facilitar orientaciones, asesoramiento, solicitar turnos o gestionar reclamos.

En el transcurso del año 2023 hubo una mayor demanda vinculada a solicitar turnos de manera online para iniciar trámites ante la ANSES, de aquellas personas que no tienen acceso o facilidad para utilizar los medios electrónicos.

Entre las consultas y reclamos recibidas en el año, registramos las siguientes:

Reclamos por demoras en la resolución de un trámite de pensión o jubilación

En estos casos pudimos identificar el motivo de demora y el área encargada de expedirse.

En algunas situaciones fue posible habilitar el curso de dichos trámites. Sin embargo, identificamos la oficina denominada CARSS (**Comisión Administrativa de Revisión de la Seguridad Social**), en la que los expedientes que ingresan tienen largos meses de demora para ser tratados y resueltos.

La CARSS es un órgano creado para resolver las solicitudes de revisión de resoluciones de la **Seguridad Social**.

El Defensor del Pueblo se acercó a la oficina correspondiente, confirmando que no cuenta con medios de contacto públicos para que las personas u organismos puedan hacer consultas, reclamos o solicitar celeridad en las resoluciones. Los interesados deben realizarlo mediante las UDAI.

Ayuda Económica Previsional

En el transcurso del año el Estado nacional ha proporcionado por decreto una **Ayuda Económica Previsional**, popularmente identificada como “**bono**”, a las personas jubiladas y pensionadas que perciben los haberes más bajos, a fin de mitigar el impacto del aumento de los precios.

La Defensoría del Pueblo recibió a beneficiarios que identificaban no haber percibido el correspondiente bono. Se analizó cada caso en particular, logrando identificar el motivo por el cual la persona no accedía al cobro del importe. En algunos casos se trataba de personas que no cumplían alguno de los requisitos para recibirlo. Sin embargo, en otros casos, la situación se refería a descuentos retenidos por el banco pagador del beneficio.

Programa Hogar

Es un beneficio que garantiza el acceso a una garrafa con gas para hogares de menores ingresos y entidades de bien público. Consiste en un subsidio directo y mensual fijado por la Secretaría de Energía, que cubre el 80% del valor de una garrafa de 10kg, destinado a quienes no cuentan con el servicio de gas natural o a quienes no tienen acceso a la red.

A comienzos del año, se recibió a una persona que necesitaba modificar la boca de pago del programa, un trámite que se realiza mediante ANSES, entidad responsable de cargar la solicitud. Sin embargo, el sistema presentaba problemas y el Defensor del Pueblo debió comunicarse con la Secretaría de Energía. Esta comunicó que el Programa se encontraba suspendido por problemas de sistema, sin fecha probable de resolución, por lo tanto no era posible hacer ningún cambio por el momento.

En seguimiento del caso, se obtuvo la información de que el pago del programa se restableció en agosto de 2023.

Problemas con los años de residencia para la Pensión no Contributiva:

Se presentó en la Defensoría del Pueblo una persona de nacionalidad paraguaya que necesitaba iniciar una pensión no contributiva por invalidez (Cf. Decreto 432/1997, reglamentario del artículo 9º de la ley 13.498). En la Administración Nacional de la Seguridad Social, organismo designado para la realización del trámite, se le informó que el beneficio no le correspondía, por no cumplir con el requisito de diez años de residencia continuada en la Argentina. El interesado ingresó al país en el año 2001 pero, mediante disposición de la Dirección Nacional de Migraciones, obtuvo la residencia temporaria en 2008, por dos años. Posteriormente no pudo continuar con el trámite de solicitud de la residencia permanente debido a que, a consecuencia de un accidente, quedó con una discapacidad y con limitaciones para el cumplimiento de las obligaciones como residente extranjero.

Para la comprobación del tiempo de residencia en nuestro país, la reglamentación establece, que: “[...] e. Las personas extranjeras deberán acreditar una residencia mínima continuada en el país de diez años. La condición de residencia en el país será probada con la presentación del Documento Nacional de Identidad.

La fecha de radicación que figura en el Documento Nacional de Identidad hace presumir la residencia continuada en el mismo, a partir de dicha fecha.

Asimismo, dicha residencia podrá ser acreditada mediante información sumaria realizada ante la autoridad competente.”

(Decreto 432/1997. Anexo I. Capítulo I. Pensiones no contributivas por invalidez (PNC) – Requisitos).

La ANSES acepta en su sistema la primera de las formas de probar el tiempo de residencia que señala la reglamentación. Para la segunda (información sumaria) no se considera autoridad competente. En este caso, como en otros de análogo carácter, el órgano competente es la autoridad jurisdiccional. Desde la Defensoría del Pueblo de Morón se ha analizado la documentación que acompañó el interesado, quien acreditó su calidad de residente permanente, pero no podía hacerlo mediante la presentación de documento de identidad. Por lo tanto, se orientó al consultante a tramitar la información sumaria ante el Fuero Federal.

El Defensor del Pueblo redactó una nota que acompañó el pedido ante el Ministerio Público de la Defensa a fin de que pueda cumplir el requisito exigido por la reglamentación de la ley para otorgar el beneficio de la pensión no contributiva, cuya concesión representaba de absoluta necesidad para su vida.

Problemas con el cobro de haberes devengados

Una vecina planteó en la Defensoría del Pueblo haber iniciado en ANSES dos expedientes por haberes devengados luego del fallecimiento de su padre. Uno de los expedientes se refería a la pensión que él cobraba y fue resuelto favorablemente. El otro expediente versaba sobre la jubilación y fue denegado.

Recibió la resolución por correo postal y al presentarse en ANSES (UDAI Hurlingham) a solicitar cuál era el motivo del fallo, no pudieron suministrarle más información. Le sugirieron consultar con un abogado. De la lectura de la Resolución del expediente iniciado y luego de analizar la resolución 1178/02 y sus modificaciones, la Defensoría del Pueblo concluyó que hay un importe máximo a abonar por haberes devengados.

Este tope se aplica a la suma de los beneficios que la persona fallecida haya percibido y corresponde a un mes adeudado.

Por tal motivo se denegó la solicitud realizada sobre la pensión, debido a que ya fue percibido el importe máximo en el expediente iniciado por la jubilación. La consultante refirió que el importe máximo mencionado coincidió con la suma percibida, por lo tanto comprendió que no correspondía el reclamo.

Refuerzo alimentario para adultos sin ingresos. Resolución 274/2022

Durante el año 2022, el Estado Nacional, a través de la gestión administrativa de la ANSES, continuó brindando una ayuda económica bajo la denominación de Refuerzo Alimentario para Adultos sin Ingresos.

Este refuerzo fue identificado como IFE (Ingreso Familiar de Emergencia) debido a que así fue denominado en el período de emergencia sanitaria por COVID-19.

Para acceder al beneficio, los requisitos detallados en la resolución señalaban principalmente que el solicitante no contara con ingresos registrados de ninguna índole, se encontrara en una situación de vulnerabilidad económica y patrimonial, no debía contar con seguro de medicina prepaga ni otra cobertura de salud, entre otros.

Además se excluyó del beneficio “a quienes hayan realizado gastos y/o consumos con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y/o billeteras virtuales por determinado monto, posean plazos fijos, bonos o acciones, hayan comprado moneda extranjera, sean titulares de automotor con menos de diez años de antigüedad o sean titulares de aeronave o embarcación”. Este nuevo “IFE” tuvo vigencia también durante el año 2023. En la Defensoría del Pueblo se recibieron consultas ante solicitudes rechazadas.

Todas las situaciones particulares fueron remitidas a ANSES, la que fue orientando en la resolución de cada caso, de acuerdo a cómo se iban implementando medidas para subsanar estos problemas.

Pensión no Contributiva por Invalidez, Ley 13478. Decreto 432/1997

De acuerdo con la página web del Estado Nacional, “la pensión no contributiva por invalidez es una suma de dinero que pueden cobrar mensualmente las personas que tienen problemas de salud o se encuentran en situación de vulnerabilidad social. Se llama no contributiva porque la puedes cobrar aunque no hayas hecho aportes”.

En esta Defensoría del Pueblo recibimos los reclamos de aquellas personas que solicitaron el beneficio, pero cuya resolución favorable demoraba un tiempo prolongado. En la gestión de estos reclamos se solicitó y obtuvo la colaboración de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

Una situación particular recibida fue la de una señora que había iniciado el trámite a comienzos del año 2022 y hasta el mes de abril de 2023 no tenía resolución. En la gestión realizada por esta Defensoría del Pueblo se conoció que la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) necesitaba recibir mayor documentación vinculada con su estado de salud.

La denunciante mencionó haber enviado la documentación en tiempo y forma, pero no se verificó un registro seguro de que hubiera sido recibida por la ANSES. Por ese motivo, se procedió a repetir el envío, confirmando su recepción.

La documentación fue evaluada por el área de auditoría médica. Finalmente, el expediente tuvo una resolución favorable para la peticionante.

Programa de Reparación Histórica

Durante el año 2023 la Defensoría del Pueblo de Morón continuó acompañando los reclamos por las situaciones recibidas en relación con el programa de Reparación Histórica (Ley 27260).

Los reclamos fueron iniciados por personas viudas que, al tramitar la pensión derivada por fallecimiento del cónyuge, no percibieron la cantidad correspondiente al concepto de Reparación Histórica que había sido tramitado por sus cónyuges e incluido en el haber jubilatorio de estos mientras vivieron.

Debido a la imposibilidad de conseguir un interlocutor durante el año 2022 y no tener respuesta favorable mediante la Defensoría del Pueblo de Nación, el Defensor del Pueblo de Morón remitió por correo postal una nota dirigida a la Directora Ejecutiva de ANSES, Lic. Fernanda Raverta. Si bien se obtuvo el acuse de recibo, la nota no ha sido respondida.

Ante la falta de respuesta, el Defensor del Pueblo concurrió a una sede de ANSES en Capital Federal, señalada por una UDAI como la responsable de atender las situaciones vinculadas con la aplicación de la ley 27260, conocida como de “Reparación Histórica”.

Se pudo confirmar que esa dependencia trata el tema pero no atiende al público. No obstante, al Defensor del Pueblo se le informó que, en los casos de pensiones derivadas de personas titulares de jubilaciones en que se haya incorporado el concepto de “Reparación Histórica”, la pensión derivada no incorpora automáticamente dicho concepto en su beneficio, sino que éste queda sometido a un procedimiento de análisis.

Luego de ser aprobado se incluye en el beneficio de pensión. El análisis está a cargo de otro sector diferente a la Unidad de Reparación Histórica, que recibe el expediente correspondiente, realiza el trabajo que se le encomienda y lo remite, con la incorporación de la suma que corresponde al beneficio.

El sector de la ANSES encargado de efectuar la tarea de revisión no tiene un tiempo fijo para emitir su resolución, lo cual generó los reclamos por la demora en las respuestas. En el periodo al que se refiere este informe, se han resuelto todos los casos por los que se había requerido la actuación de la Defensoría del Pueblo de Morón y permanecían pendientes.

Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (Progresar)

De acuerdo con la información suministrada en la página del Estado nacional, se trata de una política pública desarrollada por el Ministerio de Educación de la Nación, creada a través del decreto 84/2014, con el propósito de mitigar las desigualdades sociales y económicas que dificultan el ejercicio del derecho a la educación. Fortalece las trayectorias de quienes buscan finalizar su educación obligatoria, formarse profesionalmente o cursar una carrera de nivel superior.

Los solicitantes reciben una beca en una cuenta bancaria a su nombre, cuya titularidad promueve la inclusión financiera. Además, con el objetivo de potenciar su alcance y acompañar a las y los estudiantes en todo el proceso, se articulan espacios del Progresar en escuelas, institutos y universidades, y Puntos Progresar en los municipios.

En el Municipio de Morón hay un “Punto Progresar” localizado en una oficina frente al Palacio Municipal, donde es posible plantear inconvenientes, dudas o presentar reclamos. Además cuentan con una línea de whatsapp que permite hacer consultas.

Mediante esta oficina fue posible canalizar el reclamo de una joven que solicitó la beca pero había sido rechazada. Mediante la gestión del personal de la beca, en comunicación con sus compañeros de la localidad de Ituzaingó, ya que allí se encontraba el Centro de Formación Docente al que asiste la joven, se pudo conocer que el problema radicaba en que el centro no enviaba la constancia de alumna regular al Programa. Con su intervención fue posible resolver el problema y que la joven comenzara a percibir el programa, para avanzar en sus estudios terciarios.

Instituto de Previsión Social (IPS)

A comienzos del año 2023 se inauguró dentro del edificio municipal de Morón un nuevo Punto IPS, que se integró a la red oficial de los Centros de Atención Previsional -CAP- existentes en diversos puntos de la Provincia. La atención es exclusivamente con turno que se solicita por la página web.

Por otro lado, continúa en funcionamiento la oficina municipal de IPS, localizada dentro de la sede municipal, donde se atiende a los consultantes de manera presencial. La Defensoría del Pueblo mantiene el vínculo con una referente, quien responde con celeridad a las consultas, para asesorar, orientar y gestionar, siempre que sea posible, las inquietudes de los vecinos y vecinas de Morón. Las consultas recibidas en el periodo estuvieron vinculadas a cobro de bonos, jubilaciones demoradas y reclamos por presuntas irregularidades en las sumas pagadas.

En relación con los reclamos recibidos, interesa señalar la presentación de una persona que hacía dos años y medio había iniciado el trámite de su jubilación en IPS y al día de la consulta no tenía respuesta. Había realizado tres reclamos de pronto despacho, sin éxito. Debido a que el expediente se encontraba demorado dentro de las oficinas centrales del IPS, no fue posible realizar gestiones desde la delegación local. Por este motivo, el Defensor del Pueblo de Morón solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, en la que se dio inicio a un expediente para diligenciar actuaciones ante el IPS.

Otro caso que interesa señalar es el de un asesoramiento brindado a una beneficiaria de IPS que recibió una notificación que consideraba injusta e indebida. La señora explicó estar jubilada desde el año 2015 y en el mes de diciembre de 2022 recibió una notificación de IPS indicando que sus haberes fueron abonados indebidamente por una liquidación errónea del beneficio y, en consecuencia, había contraído deuda con el sistema previsional. En el mes de mayo de 2023 recibió una nueva notificación reiterando el motivo de la deuda contraída con IPS, pero indicando que en caso de no abonar la totalidad, se le descontará un 10% del sueldo mensual hasta tanto salde la deuda. (Cf. Decreto Ley 9650/1980, Artículo 61)

El área Jurídica de la Defensoría del Pueblo de Morón analizó la normativa al respecto y concluyó que: El IPS ha realizado una revisión de la liquidación y de lo que su reglamentación habilita, y ha determinado que hubo un error en el cómputo, lo que afecta el importe que le fue liquidado inicialmente. En consecuencia, su haber fue reajustado luego de la resolución y actualmente adeuda lo correspondiente a los años no afectados al reajuste.

Temática Servicios Públicos

Segmentación tarifaria:

Tal como se detalló en el Informe 2022 de esta Defensoría del Pueblo, durante el transcurso de ese año el Estado Nacional, a través del Decreto 332/2022 estableció un sistema de segmentación tarifaria de los servicios de electricidad y gas, a fin de establecer niveles de ingresos (alto, medio y bajo) en la población y realizar una quita progresiva de subsidios para los usuarios con mayores ingresos.

Para determinar a qué nivel corresponde cada usuario, se estableció el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE) al que se accede mediante el llenado de un formulario online.

La indicación fue que todos los usuarios de los servicios debían inscribirse para declarar los ingresos del grupo familiar. Durante el año en análisis, esta Defensoría continuó prestando su colaboración a las personas con dificultades en el acceso o manejo del sistema online por falta de conexión a internet o ausencia de dispositivo electrónico.

También la Defensoría realizó publicaciones en sus redes sociales, informando a los usuarios sobre el trámite, a fin de que las personas que tengan la necesidad de mantener el subsidio, no lo pierdan.

En el caso del servicio de agua, se aplicó de manera diferente. La Secretaría de Obras Públicas determinó un nuevo esquema de segmentación para áreas zonales, estableciendo un sistema de costo de acuerdo a la zona de residencia. No obstante, se habilitó un formulario de solicitud de subsidio para aquellas personas con ingresos menores que residen en zonas consideradas de ingresos más elevados.

Por otro lado, se aclaró que mantendrían el subsidio las personas y organizaciones beneficiarias de la tarifa social, no debiendo completar ningún formulario para su continuidad.

Además de la carga del formulario, en el año 2023 la demanda de los usuarios y usuarias fue solicitar asistencia para realizar modificaciones en dicho formulario completado inicialmente, debido a que han tramitado cambios en la titularidad, en el domicilio, número de medidor, ingresos, etc.

El problema radicaba en que algunas personas no recordaban su número de gestión (indispensable para modificar el formulario) o ya no tenían en uso el correo electrónico declarado, o no recordaban la clave para su ingreso, entre otros problemas.

Para resolver estos casos fue necesario acompañar a los requirentes en los reclamos web y vía correo electrónico a la Secretaría de Energía, para la anulación de las inscripciones originales o asignación de nuevas claves. Todos los casos recibidos fueron resueltos favorablemente.

Tarifa social

Como cada año, la Defensoría del Pueblo continúa asistiendo a las personas que lo requieran en el trámite de solicitud de tarifa social de los servicios básicos de electricidad, gas y agua.

Hemos señalado en informes anteriores, y la situación no se ha modificado, que la tarifa social del servicio de electricidad se tramita completando un formulario mediante la página web del Ente Regulador de la Electricidad (ENRE). Siempre se indica a los solicitantes que conserven el código de trámite que proporciona el sistema web, ya que es imprescindible para realizar cualquier reclamo al respecto. Se remiten al ENRE los casos de las personas que reciben una devolución desfavorable debido a que no tienen ingresos registrados y, por lo tanto el sistema no puede corroborar su estado de vulnerabilidad. Todos los casos son resueltos de manera favorable por esta vía.

Para el servicio de gas el trámite se realiza mediante la página web de ANSES, utilizando la Clave de Seguridad Social del titular del servicio. También puede realizarse el trámite personalmente en la ANSES con turno previo.

En relación al servicio de agua, el trámite se puede realizar personalmente en las oficinas comerciales de la distribuidora Aysa con turno previo, o de manera online mediante la página web del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

Asistimos en el llenado del formulario correspondiente y proporcionamos la constancia del trámite por eventuales reclamos.

Edenor

La Defensoría del Pueblo mantiene relación con referentes de la delegación de Morón de Edenor para plantear consultas, inquietudes, presentar reclamos y otras gestiones.

De esta manera fue posible responder a las siguientes inquietudes en el año analizado:

Deudas con el servicio: Numerosos vecinos y vecinas se han acercado a esta Defensoría del Pueblo manifestando haber contraído deuda con la distribuidora y, ante la solicitud de un plan de pagos, no tuvieron acceso a una opción que sea acorde a su capacidad de pago.

Debido a la alta demanda recibida por este asunto, se realizó una reunión con los referentes de la oficina comercial de Morón para solicitar información al respecto. De esta manera, se nos informó que:

A partir del día 21/06/2023 dejaron de ofrecerse planes de pago con cuotas sin interés. Todo plan de pagos se inicia con un pago inicial del 30% de la deuda. Lo restante puede financiarse.* -

Los intereses se calculan con la tasa variable que fija el Banco de la Nación.

La condición de “variable” hace que no se pueda precisar cuál va a ser el interés a pagar con cada cuota.

Cuando se conviene un plan de pagos, el usuario debe abonar un pago inicial del 30% de la deuda, que implica el compromiso de cumplir con el plan (los intereses se calculan con posterioridad al pago, por ese motivo no se calculan al momento de abonar). O del 50%, en el caso de que haya habido corte de servicio.

En la próxima factura, recibirá los intereses por “pago fuera de término” del pago inicial, y la primera cuota acordada.

En la factura siguiente, con la segunda cuota del plan, recibirá el interés de la primera cuota abonada y así sucesivamente.

Esta metodología de cálculo de intereses genera problemas a los usuarios, que deben comprometerse al pago de un plan del cual desconocen el importe final de cada cuota. En muchos casos, los intereses superan el importe de la cuota de la financiación. Por este motivo es habitual que los usuarios no puedan cumplir con el pago de la factura, dejando caer el plan y sufriendo el corte del servicio.

Para restablecer el servicio, las personas suelen solicitar créditos o requerir préstamos familiares para saldar la totalidad de la deuda, asegurando la permanencia del servicio.

Cambio de comercial a residencial:

Se presentó una persona residente en Morón, solicitando la intervención de la Defensoría del Pueblo. Explicó que en el frente de su propiedad hay un local sin uso desde hace algunos años. Durante el período de aislamiento por COVID-19 su hija colocó un cartel de venta de velas en el portón de dicho local. Edenor, al identificar una actividad comercial en el local, inmediatamente modificó la categoría de residencial a comercial, comenzando a cobrar el consumo de todo el lote (la casa residencial y el local) con importes correspondientes a una actividad comercial.

La usuaria quitó el cartel, entendiendo que podía prestarse a confusión, ya que su hija no hizo uso del local y realizó el reclamo en la distribuidora. Sin embargo, no obtuvo resultados favorables debido a que Edenor identificó, mediante las redes sociales, que el emprendimiento estaba activo, tomando este dato como confirmación de que, en ese domicilio, se continuaba ejerciendo una actividad comercial.

En este caso se mantuvo comunicación con la Dirección de Usuarios y Consumidores de Morón y se trabajó en conjunto para avanzar en una solución al problema. De esta manera se avanzó en que el área de Legales de la distribuidora tratara el tema con detenimiento y se decidiera volver a asignarle la categoría de residencial. Si bien la Distribuidora no ofreció devolver el dinero del tiempo facturado como comercial, no continuó aplicando esa tarifa. La usuaria quedó conforme con la resolución, agradeciendo la intervención de los organismos intervinientes en la solución de su problema.

Consumo elevado:

La Defensoría del Pueblo recibió la inquietud de usuarios que manifestaron haber recibido la factura del servicio con un incremento en su importe. De su lectura se podía interpretar que el incremento en el monto no estaba vinculado a aumentos de tarifa o problemas de facturación, sino a un importante incremento en el consumo o, en algunos casos, a un sostenido consumo elevado (comparado con un consumo promedio).

Cada caso se conversó en particular con la persona consultante, encontrando similitudes en cuanto a que las instalaciones eléctricas de la propiedad no se revisaban hacía un tiempo prolongado, o tratándose de una propiedad de muchos años de construcción, nunca habían sido revisadas. También se identificaron electrodomésticos antiguos o, en algunos casos, por no contar con servicio de gas, se utilizan todos los artefactos alimentados con energía eléctrica, elevando exponencialmente el consumo del servicio.

Ante este denominador común, el Defensor del Pueblo de Morón efectuó recomendaciones, que se presentaron en dos audiencias públicas convocadas por el ENRE.

En esas oportunidades, manifestó:

“La respuesta al problema de las tarifas incluye medidas sobre el uso racional de la energía. Es necesario concretar un plan de apoyo a la revisión, reparación y actualización del funcionamiento de instalaciones, maquinarias y artefactos electrodomésticos.

El ahorro en el consumo de energía es de interés de la propia persona, familia o empresa que evita un dispendio de sus recursos: paga por consumir energía sin utilidad. El ahorro también interesa a toda la sociedad, que tiene el deber de preservar recursos, en vista de lograr un desarrollo sostenible. Se insta a aplicar recursos públicos y de las empresas concesionarias de servicios para lograr que no se gaste energía sin provecho.

Se ha de asignar recursos a la instrucción sobre el correcto y más razonable uso de la energía. Y, sobre todo, para el mejoramiento de las instalaciones de distribución de la corriente eléctrica y de los artefactos que utilizan electricidad para su funcionamiento. Los casos más frecuentes de instalaciones inadecuadas y de obsolescencia de las maquinarias o de los artefactos, en la industria y en el ámbito doméstico, se verifican en los sectores más limitados en recursos, tanto familiares como de emprendimientos económicos.

Es muy dificultoso directamente imposible su adecuación, si se encomienda con exclusividad la tarea de llevarla a cabo a los afectados por el problema. Es imprescindible que se adjudiquen recursos de otras fuentes para que la actualización cuente con los medios necesarios para efectuarla. Los costos económicos que dicho proceso comporte han de ser concebidos como una inversión, recuperada por el ahorro a que conducirá en el futuro inmediato y mediano.

Con frutos en cuanto al menor gasto en dinero por una reducción de las sumas a pagar en concepto de consumo en energía eléctrica. Con frutos, además y principalmente, en cuanto a la seguridad y consecuente calidad de vida para las personas en relación con estas instalaciones y equipos. Y, trascendiendo el beneficio personal directo, es bueno para el mundo la reducción de los gastos en electricidad; sobre todo aquellos que no tienen consecuencias útiles. Numerosas personas han compartido, ante la Defensoría del Pueblo de Morón, sus testimonios -apoyados en la documentación correspondiente- exponiendo que el ascenso en los registros de consumo (y consecuente aumento en las erogaciones) no se corresponde, muchas veces, con un aumento de uso útil de energía, sino que son causados por el deterioro en el funcionamiento de las instalaciones eléctricas y en la obsolescencia de los equipos. Se necesita considerar inversiones públicas suficientes para el mejoramiento de instalaciones de transmisión y equipos o artefactos.

La superación de esta situación no puede provenir exclusivamente (en muchos casos ni principalmente) de las propias personas y familias afectadas. Se requiere la inversión pública, por razones elementales de solidaridad y porque se trata de una cuestión con incidencia en la vida de toda la comunidad.” (Enrique Pochat-Defensor del Pueblo de Morón-Audiencia Pública 2024).

Restablecimiento del servicio

Se comunicó con la Defensoría del Pueblo una persona residente en la localidad de Itzaingó debido a que, tras una tormenta, quedó sin suministro eléctrico y, habiendo realizado los reclamos correspondientes a Edenor, continuaba sin servicio.

En este caso contamos con la colaboración de los responsables de la oficina comercial de Itzaingó, quienes recibieron nuestro reclamo, evaluaron el caso y nos informaron que la usuaria presentaba una importante deuda con el servicio y meses antes había solicitado un plan de pagos que incumplió.

Por la lectura de los comprobantes de pago se constató que la usuaria se encontraba haciendo pagos a otra cuenta de servicios que no era la suya (se trataba de un domicilio cercano). La distribuidora explicó que no era posible, dentro de sus competencias, derivar los pagos realizados a la otra cuenta y asignarlos a la cuenta de la denunciante.

Si lo deseaba podía hacer un reclamo personal con el titular de dicha cuenta. Ante la situación descrita, para obtener nuevamente el servicio, la usuaria debía saldar la deuda en su totalidad o, Edenor le ofrecía el pago del 30% y seis cuotas con interés.

Se le transmitió esta respuesta a la usuaria, quien manifestó su disconformidad con la respuesta, pero agradeció la atención recibida y la información proporcionada.

Pedido para individualizar la bajada de luz a los medidores:

Solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo un vecino que reside en un PH de cuatro departamentos, cada uno con un medidor de luz, pero con una sola bajada del cableado que conduce la electricidad. El usuario solicitó a Edenor que se individualice la bajada de luz a cada medidor, sin embargo, el pedido llevaba un año sin efectivizarse.

En conversación con la distribuidora se pudo aclarar la situación: fue necesario que cada usuario hiciera el pedido de manera individual y se enviara una fotografía del pilar de luz para confirmar si era posible hacer el trabajo.

En el caso de uno de los usuarios fue necesario generar un cambio de titularidad debido a que quien se registraba como titular de la factura estaba fallecido.

Luego de cumplimentar con toda la documentación y procedimiento, Edenor realizó el trabajo requerido quedando resuelto el problema.

Naturgy

La Defensoría del Pueblo continúa manteniendo un vínculo directo con la distribuidora Naturgy lo que permite realizar consultas y canalizar reclamos de los usuarios pudiendo avanzar en la resolución de problemas con el servicio.

Entre las consultas y reclamos más frecuentes se encuentran:

Importe recibido en la factura: Recibimos a los usuarios que identifican un importante incremento en su facturación sin poder detectar un motivo que lo justifique. En estas situaciones solicitamos que presenten la factura cuestionada y la del mes anterior, de esa manera realizamos una lectura minuciosa de la boleta a fin de identificar incremento en el consumo, determinación de deuda, nuevos decretos o impuestos aplicados, etc. En caso de no poder establecer el motivo del incremento se remite el reclamo a Naturgy, l, logrando de esa manera, dar respuesta a lo solicitado. Luego de la evaluación se dialoga con el vecino para explicar y aclarar lo que resulte pertinente.

Reconexión. Recibimos consultas de usuarios que han sido afectados por un corte de servicio debido a fugas de gas identificadas dentro del domicilio. Posterior al corte del servicio, Naturgy solicita que un gasista matriculado revise la conexión y garantice la seguridad de la misma. En un caso, una usuaria fue informada por un gasista que debía adecuar sus instalaciones a la normativa actual debiendo costear una obra no prevista. Su consulta ante esta Defensoría era si esta situación era correcta.

En comunicación con la distribuidora nos confirmaron que en ciertas propiedades es necesario adecuar las instalaciones a las normativas actuales. De esta manera respondimos a la consulta de la consultante.

Cambio de titularidad. Un asunto requerido ante la Defensoría por usuarios del servicio de gas es la asistencia para el trámite de cambio de titularidad, generalmente motivado por el acceso que esto permite el beneficio de la tarifa social.

Si bien el trámite se puede realizar de manera presencial con turno, esto puede generar algunas demoras, por ese motivo se asiste a los vecinos para realizar el trámite de manera online mediante la página web de la distribuidora.

Un caso particular que recibimos vinculado a este tema fue el de una persona que tenía intención de solicitar el subsidio nacional para el servicio de gas pero le fue rechazado debido a registrar dos suministros a su nombre.

El interesado era titular del suministro donde residía, pero también lo era del suministro de un departamento que había alquilado hacía once años y que los nuevos inquilinos o propietarios no habían realizado el cambio de titularidad. Se comunicaron con Naturgy sin encontrar una solución al problema.

Antes de proceder con la indicación de Naturgy, el interesado intentó en varias oportunidades resolver el problema dialogando con la inmobiliaria encargada del alquiler, con los inquilinos y con los propietarios del departamento quienes se comprometían a realizar el trámite.

Debido a que los propietarios no cumplieron con su compromiso y dejaron de atender los llamados del interesado, recibimos la documentación requerida para solicitar a Naturgy que proceda con la baja de la titularidad lmediante el retiro del medidor.

Finalmente, luego de registrar el pedido, nos informan de Naturgy que el interesado ya fue dado de baja de la titularidad debido a que el nuevo usuario del servicio había solicitado el cambio de titularidad y abonado la deuda pendiente quedando, de esta manera, resuelto el problema.

Aysa

La Defensoría del Pueblo de Morón cuenta con referentes de distintas áreas de la oficina comercial de Aysa en el Municipio para abordar reclamos u obtener información sobre problemas con el servicio.

Problemas de suministro: Entre los reclamos abordados podemos mencionar el caso de vecinos que se han acercado a la Defensoría para denunciar que, sobre la calle Remedios de Escalada de San Martín al 100 en Haedo, tienen problemas de suministro de agua hace varios años.

Mantuvimos comunicación con Aysa quienes informaron que la causal del problema serían incrustaciones en la cañería de hierro fundido, debido a la antigüedad de la cañería. En una oportunidad pasada fue posible una intervención simple pero debido a que no se podía repetir el procedimiento porque la cañería no estaría en condiciones de soportar el proceso, se ha solicitado la renovación de 500 metros de cañería para resolver el problema. Nos indican que se ha realizado la presentación necesaria para la autorización de obra al Municipio de Morón.

En búsqueda de agilizar el trámite nos comunicamos con la Dirección de Redes de Infraestructura del Municipio de Morón para presentar el caso y consultar por el pedido de autorización de Aysa. Nos informaron que no tenían ninguna solicitud de autorización de obra de Aysa pendiente. Por ese motivo trasladamos la información a la distribuidora para que realicen el trámite requerido.

En el período en que se realizaban las gestiones para la aprobación de la obra, Aysa se comprometió a enviar un camión cisterna con regularidad para llenar los tanques de agua de los vecinos afectados. Posteriormente se realizaron los pedidos correspondientes y se aprobó el presupuesto y el contratista para que, a fines del mes de marzo de 2023, se inicie la obra.

La obra se ejecutó en el plazo de un mes, quedando resuelto el problema de suministro y baja presión para los residentes de la cuadra.

Otro caso similar se sucedió sobre la calle Puan desde el 100 al 300 en Haedo con problemas de suministro desde hace varios años. Desde Aysa informaban que era necesario hacer una obra para cambiar un tramo de la cañería abastecedora.

En comunicación con el área técnica de Aysa nos informan que el problema se encuentra en la red distribuidora, por ese motivo había un pedido de renovación de 300 metros de caños sobre la calle Puan para dar solución definitiva al problema.

Esta obra estaba prevista para fines del mes de enero de 2023.

Para resolver provisoriamente el problema también se solicitó un camión cisterna para abastecer los tanques de agua de los vecinos.

La obra implicó la renovación de red secundaria de agua de hierro fundido que fue reemplazada por PVC, en la calle Puan desde Vignes hasta Defensa. Los vecinos fueron conectados a la nueva red a fines del mes de febrero. Pasado el plazo previsto, los usuarios confirmaron que el problema de falta de suministro estaba resuelto.

Facturación:

También recibimos consultas diversas vinculadas a la facturación del servicio. En estos casos a partir de la lectura de las boletas del servicio, se identifica el problema y se asesora o se remite la consulta a Aysa para obtener la información específica de cada caso. De esta manera fue posible responder las inquietudes de los vecinos.

Agua Cooperativa “El Tanque”

Recibimos la inquietud de una vecina residente de la localidad de Morón señalando que recibe el servicio de agua de la cooperativa conocida popularmente como "El Tanque".

La señora manifestó que el agua que provee esta distribuidora tiene un alto nivel de sarro, motivo por el cual no se puede utilizar para consumo, y a su vez, produce un gran deterioro en cañerías, artefactos y electrodomésticos. Hizo mención además de que no tiene opción de cambiar de distribuidora. Luego de recibir el reclamo, la Defensoría identificó el organismo competente en la supervisión de la calidad del agua que se distribuye por dicha distribuidora.

La información recabada fue que Barrio Aduana de Morón tiene una red de distribución local a cargo de la Sociedad de Fomento Libertador General San Martín, y la supervisión del suministro le corresponde al organismo provincial Autoridad del Agua (ADA).

General San Martín, y la supervisión del suministro le corresponde al Organismo Provincial Autoridad del Agua (ADA).

Remitimos la información a la denunciante con la indicación de que se comunique con dicho organismo consignando las indicaciones para presentar el reclamo.

Registro Provincial de las personas:

La Defensoría del Pueblo ha atendido solicitudes de asistencia para realizar trámites en el sistema online del Registro de las Personas.

Teniendo en cuenta que ya no es posible solicitar algunos trámites de manera presencial, las personas que tienen dificultades para hacer el trámite vía web, son quienes requirieron el apoyo de la Defensoría. Por otro lado, recurrimos al Programa de Regularización Documentaria del Municipio de Morón para solicitar información o gestionar reclamos ante la delegación local del Registro Provincial permitiendo dar curso a solicitudes demoradas.

Los trámites atendidos fueron: solicitud de partidas de nacimiento o defunción principalmente para realizar trámites previsionales y rectificación de partidas de defunción para tramitación de ciudadanía extranjera.

También nos han solicitado asistencia para tramitar una apostilla en un certificado de nacimiento de nacionalidad extranjera. En este caso, recurrimos a la página web de Trámites a Distancia (TAD).



Asesoría Letrada

Área jurídica

Desde el área jurídica de la Defensoría del Pueblo del municipio de Morón se abordan distintas problemáticas y consultas que exponen nuestros vecinos. Desde aquí se los asesora y se les acompaña procurando allanar el camino y disipando dudas que puedan llegar a surgir.

A nuestro conocimiento llegan casos de distinta índole, como problemas con la ley penal, infracciones de tránsito, conflictos vecinales, consultas sobre derecho previsional, derecho sucesorio, divorcios, etc.

En el último año las dos cuestiones con mayor consulta y preocupación por parte de la comunidad fueron, los problemas por acceso a la vivienda relacionados principalmente con los contratos de alquiler, y la problemática familiar ligado a la violencia de todo tipo, principalmente económica, como el no cumplimiento de la obligación alimentaria del progenitor no conviviente.

Conflictos con el acceso a la vivienda (alquileres):

En noviembre de 2023 llega a la Defensoría una consultante que plantea que firmó un contrato de alquiler en 2022 por dueño directo por un plazo de dos años y ajustes en el monto cada seis meses.

La denunciante se acerca principalmente porque la locadora le exigía un aumento altísimo del canon locativo que ella no podía afrontar.

En principio se asesoró a la señora con respecto a la ley de alquileres 27551 de julio de 2020, vigente al momento de la firma del contrato, de acuerdo a la misma los contratos de alquiler tendrán una duración de tres años y un aumento anual acorde al ICL (índice de contratos de locación) variable publicada por el Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A), poniendo de manifiesto que las cláusulas firmadas iban en detrimento del orden público fijado por la ley, en consecuencia se tenían por no escritas, teniendo que adecuarse el contrato al articulado de la ley 27551.

La consultante con toda la información habló con la locadora, quien se negó y en ese mismo acto le comunicó que rescindía el contrato, entre otras cosas porque la ley de alquileres había sido modificada en octubre de 2023 y ella podía cobrar aumentos cada seis meses.

La Defensoría tomó conocimiento de esta nueva situación y se le comunicó a la locataria, que no se podría llevar adelante esa acción ya que de acuerdo a la ley el locador sólo puede rescindir el contrato si hubo un cambio en el objeto de la locación o si no se le abona durante dos meses consecutivos el alquiler, de todas formas debe iniciar una demanda por desalojo. Aunque para la tranquilidad de la vecina consultante este no era el caso en cuestión.

Por otro lado, si bien la Ley de alquileres tuvo una modificación el 18 de octubre de 2023, donde autorizaba a cobrar incrementos cada seis meses, la ley no abarca los contratos firmados con anterioridad, esa modificación no es retroactiva.

Ante esta situación se redactó desde el área jurídica una nota para ser entregada a la locadora invitándole, si era de su agrado a la Defensoría, donde también podría obtener un asesoramiento jurídico con respecto a la ley vigente, nota en la que también se dejó de manera detallada cómo debía llevarse adelante un contrato de alquiler según la ley 27551.

Se realizó el seguimiento del caso y la denunciante nos anoticia que efectivamente esa intervención de la Defensoría hizo que la locadora reconsiderara su postura cumpliera con la ley vigente; El DNU N° 70/2023 comenzó a regir a partir del 29 de diciembre de 2023, es decir, 8 días después de su publicación en el Boletín Oficial, el 21 de diciembre.

En materia de alquileres el mismo vino a desregular los contratos de locación y derogar la ley 27551 y su posterior modificación de octubre 2023.

El decreto deroga dos artículos del nuevo Código, sancionado en 2015, y vuelve hacia atrás con lo que establecía el Código Civil anterior: el que tome obligaciones en dólares, deberá pagar en esa moneda.

En su articulado torna al alquiler un acuerdo entre partes, sin regulación estatal, sin tener en cuenta que solo una de las partes tiene el mayor poder, la inmobiliaria o el dueño directo.

Los contratos ya no tendrán plazos de duración determinados por ley y los incrementos podrán pactarse en en plazo y cantidad que las partes acepten.

Con el escenario descrito anteriormente, se encuentran muchos vecinos que necesitan alquilar, quienes se acercan a la Defensoría en busca de asesoramiento y de una ley que los ampare, ante los requisitos y cánones desmedidos que quieren cobrarles al ingresar a una vivienda.

Como muestra, el expediente de una denunciante quien se acerca contando que alquila un departamento en la localidad de Haedo desde hace más de 8 años, manifiesta que su contrato se venció el 29 de diciembre y que el dueño de la propiedad para renovarle el alquiler le solicita un pago mensual tres veces superior a lo que viene abonando.

La consultante es beneficiaria de una jubilación mínima, no tiene hijos, ni familia que pueda ayudarla, describe que con el aumento de los alimentos y medicamentos, se le hace imposible, poder solventar semejante gasto y que teme terminar viviendo en situación de calle.

Desde el área jurídica de la Defensoría nos comunicamos con el dueño del inmueble para invitarlo a que podamos conversar sobre el tema y arribar a un acuerdo que sea más equitativo para ambas partes. En la entrevista que mantuvimos con el dueño de la propiedad determinó que la consultante era una muy buena inquilina, cumplía con sus obligaciones, mantenía la vivienda en óptimas condiciones y cumplía con el pago de servicios y tasas que le correspondían.

Luego de varias propuestas el dueño de la propiedad aceptó un incremento del 100% y un aumento según el IPC en los meses donde le aumenta la jubilación a la locataria. Resta decir que este es un caso entre decenas de vecinos que se acercan con la misma problemática, y no es posible llegar a un acuerdo con el dueño, ni con las inmobiliarias corriendo el riesgo de que las familias no encuentren un lugar más económico, y deban atravesar un juicio de desalojo, o terminar en situación de calle.

La realidad acalla las voces que decían que el nuevo Decreto de Necesidad y Urgencia N° 70/2023 (DNU) traería más y mejores ofertas de alquiler, cosa que hasta el momento no se ve reflejada.

Responsabilidad Parental:

El marco normativo de la responsabilidad parental se encuentra reflejado en nuestro Código Civil y Comercial de la Nación en el Art. 638 y sig. y la define como el conjunto de deberes y derechos que corresponden a los progenitores sobre la persona y bienes del hijo, para su protección, desarrollo y formación integral mientras sea menor de edad y no se haya emancipado.

A mayor autonomía, disminuye la representación de los progenitores en el ejercicio de los derechos de los hijos y el derecho del niño a ser oído y a que su opinión sea tenida en cuenta según su edad y grado de madurez.

Al área jurídica de la Defensoría del Pueblo llegaron durante el año 2023, diferentes casos donde el conflicto principal era la responsabilidad parental de progenitor no conviviente.

La responsabilidad de dar alimento a los hijos menores de edad no solo es comida, sino también vestimenta, educación, salud, esparcimiento y todo lo relacionado con el desarrollo de la persona a cargo.

Las familias se acercan reclamando que todo lo anterior no se cumple y en varias situaciones se vislumbra violencia Doméstica.

Cuando desde el relato de la denunciante se descubre una situación de violencia de género o doméstica, se le ha indicado acercarse a realizar la denuncia a la Comisaría de la Mujer, previo acercamiento a la oficina de Vivir sin Violencia.

Ante todo desde el área jurídica nos comunicamos con la oficina de Violencia de Género, con la idea de no revictimizar a la denunciante, para que también al llegar las operadoras de género tengan un panorama de las personas que se envían desde aquí.

Cuando la problemática es solo un tema económico, se orienta a la partes a llegar a un acuerdo, desde el Área se los invita a reflexionar y poner por sobre todo el interés superior del niño.

En 2023 han sido posibles varios acuerdos entre las partes. Cuando la situación no puede resolverse de común acuerdo se orienta a la parte que reclama a que se acerque a la Defensoría Civil para que la cuestión se resuelva de manera judicial.

Conflictos con la Ley Penal:

Desde el área jurídica se asesora a los consultantes con respecto a como se lleva adelante un proceso penal, poniendo énfasis en la garantías constitucionales que siempre deben estar presentes para su defensa.

En Junio de 2023 se presenta en la defensoría un consultante pidiendo nuestra intervención por el siguiente conflicto, el vecino había sido absuelto en una causa penal, pero por cuestiones familiares debía viajar a Paraguay, ya que su madre estaba enferma y cada vez que pasaba por los controles migratorios quedaba detenido. La razón de la detención era dada porque el oficio de su absolución no había sido notificado a migraciones.

Desde el área jurídica nos comunicamos con el juzgado de la provincia de Formosa, donde nos atendieron muy amablemente y efectivamente se envió el oficio correspondiente para que el consultante pueda cruzar la frontera sin problemas.

Cuestiones previsionales:

En 2023 se han abordado temas diversos, como el acompañamiento a consultantes para la obtención del beneficio jubilatorio por medio de la ley 27,705 (Plan de Pago de deuda previsional).

Un derecho al que muchos vecinos han podido acceder, gracias a la existencia de dicha ley y al reconocimiento del trabajo de toda una vida, que por diferentes motivos no fue registrado en su momento, en el caso de las mujeres la gran batalla ganada es además AZ, el reconocimiento de aportes por tareas de cuidado.

Participación en actividades e interacciones con otras Defensorías



La Defensoría del Pueblo desempeña su labor cooperando con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales; participa en espacios intersectoriales, mesas de salud trabajos, consejos locales y operativos territoriales.

Además, la Defensoría del Pueblo integra la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, Asociación que reúne a los defensoras y defensores del todo el país, así como también se núcleo con los defensores y defensoras municipales de la Provincia de Buenos Aires, es por medio de esta interacción que refuerza y potencia su labor y con las que colabora en el mismo sentido.

La Defensoría Cerca

La Defensoría del Pueblo, Institución creada con la función de promover, proteger y defender los derechos e intereses legítimos, individuales y colectivos, de los habitantes del Municipio de Morón, a fin de cumplir con la función que se le encomienda, considera, de suma importancia la tarea de promoción por lo que entre otros, ha propuesto acercarnos a los barrios para dar a conocer la institución, sus objetivos y la utilidad que pueda tener como instrumento de protección de derechos a las personas y a los diferentes sectores de la comunidad.

Entre sus actividades de promoción, ha surgido la conveniencia de interactuar con referentes y personas responsables de las diferentes Unidades de Gestión Comunitaria, sobre la actividad que cumple la institución, a fin de que vecinas y vecinos en cada barrio conozcan sobre el servicio que pueda brindarles la Defensoría del Pueblo, sumándose desde su función al que que las UGC brindan cotidianamente.

Es así como en el mes de marzo de 2023 llevamos a cabo una reunión informativa con los integrantes de la **Unidad de Gestión Comunitaria N 1**, cuyo director es Lucas Rossi. sobre ¿Qué es la Defensoría del Pueblo? Y cómo puede intervenir para garantizar que se respeten los derechos de los vecinos y vecinas de Morón.

El encuentro fue dinámico y participativo una experiencia propicia para dar a conocer la Institución del Pueblo a la comunidad.



La Defensoría en: “En tu Barrio con vos”

Durante el transcurso de 2023 la Defensoría del Pueblo mantuvo su participación en los operativos territoriales “En tu Barrio Con Vos”. Este operativo que, por iniciativa del Municipio de Morón, reúne a un conjunto de organismos municipales, nacionales y provinciales con actuación en Partido, recorrieron distintos espacios públicos brindando a los y a las habitantes la posibilidad de acceder a trámites y servicios cerca de sus casas.

De esta manera, por medio de estas jornadas, la comunidad pudo acceder a stands del Ministerio de Salud, con controles generales, vacunación contra el Covid-19, vacuna antigripal y las correspondientes al calendario nacional, y vacunación antirrábica. Estos dispositivos hicieron posible el acceso a trámites generales de ANSES, PAMI, información de ACUMAR, entre otras prestaciones.

Como así también la oportunidad Bonaerense de obtener alimentos del Mercado de Alimentos y Emprendimientos de la Economía Social, con una variedad de productos a precios accesibles. Cada operativo brinda stands informativos proporcionando asesoramiento general sobre distintos programas municipales.

La Defensoría del Pueblo de Morón ha brindado información sobre la misión institucional, asesorado y asistido con diferentes consultas e inquietudes presentadas por los vecinos y vecinas.

Las jornadas se realizaron con una frecuencia quincenal, los días viernes entre las 10 y las 14hs, en diferentes barrios del distrito.



**Durante el período reseñado en este informe,
la Defensoría del Pueblo participó en las siguientes jornadas:**

14 /4 Plaza Paracone UGC1
28/4 Plaza Rivadavia UGC2
12/5 Plaza Seré UGC14
2/6 Plaza Alsina UGC7
9/6 Curutchet e/Italia y Rodriguez Peña UGC11
23/6 Playón Barrio Carlos Gardel UGC12
4/8 Plaza La Maestra UGC13
11/8 Plaza San Juan UGC5
25/8 Plaza Mitre UGC4
8/9 Plaza República del Perú UGC8
22/9 Plaza La Rotonda UGC3
29/9 Stevenson e/ J. B. Marqués y Corrientes UGC10
6/10 Plaza Manzanar UGC6
20/10 Plaza San José UGC9



Mesa de Trabajo:

Inserción laboral de las personas con discapacidad

En el mes de abril se realizó en la sede de la delegación Morón del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, la primera mesa intersectorial donde referentes del ámbito del trabajo y la discapacidad se reunieron para abordar el tema.

Participaron del encuentro la delegada del Ministerio de Trabajo, el Secretario de Producción del Municipio de Morón, la Directora y coordinadora de la Dirección de Políticas de Inclusión del Municipio de Morón, la Dirección de Empleo, representantes del Ministerio de Trabajo de la Nación, profesionales de la Escuela de Educación Especial Pablo Picasso y referentes del Rotary Club de Haedo.

El encuentro fue pensado para trabajar de manera conjunta con la finalidad de generar acciones que permitan visibilizar el tema, abordar los principales obstáculos y desafíos que enfrentan tanto las personas con discapacidad para acceder a empleos genuinos como así también los temores y desconocimientos de los empleadores, y pensar estrategias para contribuir y generar espacios que promuevan una real y efectiva inclusión laboral no sólo en el ámbito público sino también en el sector privado local.

Cabe destacar que es de interés permanente del Defensor del Pueblo de Morón conocer y monitorear la implementación de la Ley Provincial de Cupo Laboral para las Personas con Discapacidad dentro del Municipio de Morón.

Consejo Municipal de y para Personas con Discapacidad en Morón

La Defensoría del Pueblo forma parte del Consejo Municipal de y para las personas con Discapacidad. Este es un espacio consultivo, convocado por el Estado Municipal luego de la sanción de la Ordenanza municipal N 20748/2021 que busca garantizar accesibilidad y participación a las personas con discapacidad en el espacio público.



A lo largo del 2023, el espacio propicio dos encuentros:

En el mes de abril se llevo a cabo el primer encuentro en el que se organizó el trabajo del año en cuatro comisiones: Infancia, juventudes, adultos/as mayores y accesibilidad.

Con la propuesta de trabajar específicamente en estos ejes temáticos específicos, compartiendo experiencias, visibilizando dificultades y obstáculos, socializando ideas, con el propósito de elaborar proyectos que puedan formalizarse y ser llevados a cabo como políticas públicas del Municipio de Morón en los ámbitos correspondientes destinados a la defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

La segunda reunión del Consejo se realizó en la Escuela Municipal de Danzas José Neglia en el mes de octubre. Dicho encuentro generó el espacio propicio para conversar sobre temas que preocupan a personas con discapacidad, sus familias y a profesionales que trabajan con la población a fin.



Consejo Local Morón de Promoción y Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Como todos los años, la Defensoría del Pueblo participa activamente de los encuentros mensuales del Consejo Local de Niños, Niñas y Adolescentes de Morón.

Dicho espacio, conformado según Ordenanza 20892/21 formaliza el trabajo de diversos actores que trabajan temáticas de niñez y adolescencia en diferentes ámbitos de actuación.

Es así como organismos gubernamentales y no gubernamentales tienen por objeto promover, proteger y garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes en el marco de la Ley Provincial 13298 y de la Ley 26061. Luego de haber participado en cada reunión plenaria del año, se propuso visibilizar el espacio del consejo, un encuentro masivo y comunitario donde los participantes sean niños y adolescentes.

Fue así como en el marco del mes de las Infancias y Adolescencias el sábado 26 de Agosto, el Consejo Local de Morón llevó a cabo el “Encuentro por los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes”

Este se realizó en las instalaciones del Complejo Deportivo Gorki Grana de Castelar de 11 a 16 hs, en la que participaron niños y niñas de entre 6 a 12 años. En una jornada de juegos y virilización de derechos de infancias y adolescencias, los protagonistas fueron niños, niñas y adolescentes quienes a través de su voz compartieron, sus expectativas y necesidades.

Festival por la Inclusión “Variarté”

Durante el transcurso del 2023 la Defensoría del Pueblo participó de los encuentros de la “Variate”. Convocados por la Dirección de Políticas de Inclusión del Municipio de Morón, el espacio propone un encuentro artístico, diverso, cultural e inclusivo.

A través de exposiciones institucionales, muestras artísticas, feria de talleres inclusivos de producción, taller de ajedrez , radio y música en vivo se ha propiciado el encuentro comunitario en el marco del Festival por la Inclusión.

La Defensoría ha participado con su stand institucional, en el mes de octubre en el Espacio Paracone de Morón y en el mes de noviembre en la Plaza Alsina de Villa Sarmiento, llevando temas de actualidad para responder consultas e inquietudes de personas con discapacidad y sus familias.

Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

Durante 2023 la Defensoría del Pueblo de Morón participó de los siguientes plenarios:

I Plenario Anual Se llevó adelante el 30 de junio en la ciudad de Paraná, provincia de Entre Ríos, conmemorando el 20° aniversario de su creación.

En dicho encuentro, se abordaron entre otros temas, la creación de grupos temáticos de trabajo en el ámbito de la Asociación; así como también la solicitud mediante nota escrita a los candidatos presidenciales para lograr la designación del Defensor del Pueblo de la Nación y sus adjuntos.

II Plenario Anual Se realizó el 26 y 27 de octubre en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Este plenario se realizó conjuntamente con la conmemoración del 40° Aniversario de la fundación del Instituto Latinoamericano del Ombusman (ILO) coincidentemente con los 40 años de la recuperación de la democracia en la Argentina.

Para celebrar dichos acontecimientos, se llevó a cabo una jornada de trabajo, en la que las defensoras y defensores del pueblo abordaron diversos temas , en vinculación con su tarea: Se trabajó en primer lugar, sobre el eje del Desarrollo Sostenible. En ese marco, se abordó la problemática del cambio climático y de la protección del entorno.

A continuación se trabajó con eje en la cuestión de la Inclusión Social y en ese marco se trató el derecho a la alimentación, el acceso a servicios básicos y a las nuevas tecnologías.

Posteriormente se trabajó sobre el abordaje de las problemáticas vinculadas con la defensa y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, comunidades de pueblos originarios y otros colectivos.

El siguiente tema enfocado fue el de las Defensorías del Pueblo como órganos de garantía de derechos. Con esa perspectiva, se analizaron algunos mecanismos y herramientas: los servicios alternativos de gestión y resolución de conflictos, las recomendaciones, la legitimación procesal, la iniciativa legislativa, entre otros.

NUEVO CONSEJO DIRECTIVO DE ADPRA

ADPRA (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina)

El 27 de Octubre, con la presencia de más de 50 defensores y defensoras del Pueblo de diversas provincias y municipios de nuestro país que cuentan con esta institución, se aprobó, por unanimidad, las nuevas autoridades del Consejo de Administración y el Órgano de Fiscalización para el período 2023-2025. Fue electo, como nuevo vicepresidente de la Asociación, nuestro Defensor del Pueblo de Morón Enrique Pochat.

Además, los defensores y las defensoras del pueblo participantes de la asamblea suscribieron una carta dirigida a los senadores y diputados que integran el Congreso de la Nación, en la que exhortan a los integrantes del Poder Legislativo a cumplir, con la mayor urgencia, la norma constitucional de designación de Defensor del Pueblo de la Nación.

La titularidad de la Defensoría del Pueblo de la Nación, tal como señalan los defensores y las defensoras del Pueblo que integran ADPRA, se encuentra vacante desde hace catorce años, por incumplimiento de los integrantes del Congreso de la Nación de la manda establecida en el artículo 86 de la Constitución Nacional.

Encuentro de Defensores y Defensoras del Pueblo Municipales

El 8 de noviembre, el Defensor Enrique Pochat junto a los Defensores y Defensoras del Pueblo bonaerenses llevaron a cabo un encuentro de trabajo en el que se trataron diversos temas atinentes a su misión de promoción y protección de los derechos de las personas.

En este espacio de diálogo y cooperación, se intercambiaron ideas y se acordaron iniciativas para trabajar en conjunto, asegurando una mejor coordinación en la tarea, para un mejor servicio a la comunidad.

El encuentro se realizó en la sede de la Defensoría del Pueblo de Lanús, Defensoras y Defensores del Pueblo renovaron su compromiso de seguir trabajando en unidad por una sociedad que respete y proteja los derechos de todas y todos.



Comunicación Institucional

Comunicación

El área de comunicación difunde la labor del Defensor del Pueblo, las actividades en las que participa y en las que acompaña el equipo de la Defensoría.

De esta forma con presencia activa por medio de nuestras redes sociales como Instagram, Facebook, WhatsApp, página web, prensa local y diarios digitales compartimos contenido de calidad, información verídica y relevante ante la comunidad.

En la actualidad, la interacción en las redes sociales nos impulsa a tener un mayor alcance entre los vecinos del partido de Morón, participando del intercambio rápido y fluido que permite la red. Llevamos un registro de los casos ingresados por nuestras redes sociales, con su derivación al área correspondiente y posterior asesoramiento.

Potenciados por el año electoral, incorporamos folletería sobre la importancia del Voto asistido y la necesidad de informar sobre el derecho a la participación electoral a toda persona con discapacidades o dificultades de accesibilidad. Así mismo se incorporó en la difusión el voto extranjero, alegando a la importancia de garantizar la participación electoral de todos los ciudadanos.

El área gráfica emplea una estética formal manteniendo los colores, tipografías y logos que identifican a la Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón, brindando identidad tanto en las búsquedas de Google, como en Instagram y Facebook. A mediados de julio del 2023 se actualizó la página web donde contamos con un apartado sobre noticias y otro para Efemérides “ Calendario de nuestro pueblo”.

La página web cuenta con todos nuestros medios de comunicación y con un formulario para hacer los reclamos directamente desde allí.

Dentro de la Defensoría se articulan todas las áreas para potenciar la información y corroborar que sea fehaciente y verídica. La comunicación activa del equipo acelera el proceso de difusión, y proyecta los nuevos temas a tratar en conjunto.

Destinamos el espacio virtual para diferentes propuestas como;

- Calendario de nuestro pueblo;
- Fechas conmemorativas;
- Videos informativos;
- Comunicados oficiales de ADPRA;
- Reuniones frecuentes de los Defensores del Pueblo Municipales de la Provincia de Buenos Aires.

La última fue el 8 de noviembre de 2023, en Lanús.

Algunas campañas que abarcamos fueron:

- Enargas (Ente Regulador del Gas) sobre prevención de accidentes por inhalación de Monóxido de Carbono;
- El operativo Abrigar;
- La Semana Mundial de la Lactancia Materna;
- Semana de las infancias;
- Semana del árbol;
- Mes de donación de sangre en el Hospital posadas;
- ¿Cómo donar médula ósea?
- ¿Cómo tramitar el CUD?
- Renovación de Prestaciones de Discapacidad para el año 2024
- ¿Qué es el PRODIABA?;
- Semana por la inclusión de las personas con discapacidad (1 al 5 de diciembre)
- Apoyamos la campaña Más luces menos ruidos bajo la ordenanza 21677/22.

Participación en diferentes propuestas:

Participamos en Tu Barrio con Vos, donde el equipo de Gestión y Demandas, recibió reclamos de vecinos y asesoró brevemente consultas sencillas. Desde el área de comunicación, brindamos material formativo sobre las incumbencias de las Defensorías del Pueblo, sistematizamos lo sucedido en este espacio para la posterior replica en nuestras redes.

Además, fuimos convocados a participar de la actividad “La Variarté”, por Políticas de Inclusión y Cultura, organizado por la Dirección de Políticas de Inclusión Municipal, que se realizaron en plazas del partido de Morón. En el mismo sentido, que la anterior, la tarea se centró en dar a conocer la función del organismo con folletería a los vecinos participantes. El último encuentro en el marco de “Día Internacional de los Derechos de las personas con Discapacidad” fue llevado a cabo el día 12 de Diciembre en la Plaza Alsina de nuestro municipio, bajo el nombre “**Semana por la inclusión de las personas con discapacidad**”. El festival fue una gran oportunidad para acercar los servicios directamente a muchas familias.

Concurrimos también a una actividad en el polideportivo Gorki Grana junto al Consejo Local de Morón de Promoción y Protección de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes, llevado a cabo en el mes de las infancias. Allí se trabajó con folletos informativos sobre los derechos de las infancias y los programas pensados para el acompañamiento de esa franja etaria.

Entre las publicaciones realizadas en nuestros medios de comunicación figuran:

Día Mundial del Braille (04/01)
Día internacional de la protección de datos personales (28/01)
Día Mundial de la Mujer Médica (11/02)
Día Internacional de la Mujer (08/03)
Día Mundial de los Derechos del Consumidor (15/03)
Día Mundial del Agua (22/03)
Día por la Memoria, la Verdad y la Justicia (24/03)
Día Mundial de Concientización sobre el Autismo (02/04)
Día del Veterano, Veterana y de los Caídos en la Guerra de Malvinas (02/04)
Día Mundial del Braille (04/01)
Día internacional de la protección de datos personales (28/01)
Día Mundial de la Mujer Médica (11/02)
Día Internacional de la Mujer (08/03)
Día Mundial de los Derechos del Consumidor (15/03)
Día Mundial del Agua (22/03)
Día por la Memoria, la Verdad y la Justicia (24/03)
Día Mundial de Concientización sobre el Autismo (02/04)
Día del Veterano, Veterana y de los Caídos en la Guerra de Malvinas (02/04)
Día Mundial de los Animales (29/04)
Día de la Cruz Roja (8/5/2023)
Día Nacional de Himno Argentino (11/05)
Semana Mundial del Parto Respetado (16/05)
Día Mundial del Reciclaje (17/05)
Día de la Revolución de Mayo 25 de Mayo
Día Mundial del Medio Ambiente (05/06)
Día Mundial Contra el Trabajo Infantil (12/06)
Día Mundial del Donante de Sangre (14/06)
Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez (15/06)
Paso a la inmortalidad del General Martín Miguel de Güemes (17/06)
Día del Padre (19/06)
Día de la Bandera (20/06)

Día de la Independencia (09/07)
Día de la Salud Mental (10/10)
Día del Respeto a la Diversidad Cultural (12/10)
Día de la Madre (16/10)
Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama. (19/10)
Día de la Tradición Argentina (10/11)
Día de la Soberanía Nacional (20/11)
Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25/11)
Día Internacional de las Personas con Discapacidad (03/12)
Día Internacional de los Derechos Humanos (10/12)
Semana Mundial de la Lactancia Materna (01/08)
Paso a la inmortalidad del General José de San Martín (17/08)
Día Nacional del Árbol (29/08)
Día Mundial de Prevención del Suicidio (10/09)
Día del Maestro (11/09)
Día Internacional de la Democracia (15/09)
Día de los derechos de los estudiantes secundarios (16/09)
Día del estudiante (21/09)
Día del Municipio de Morón (05/10)

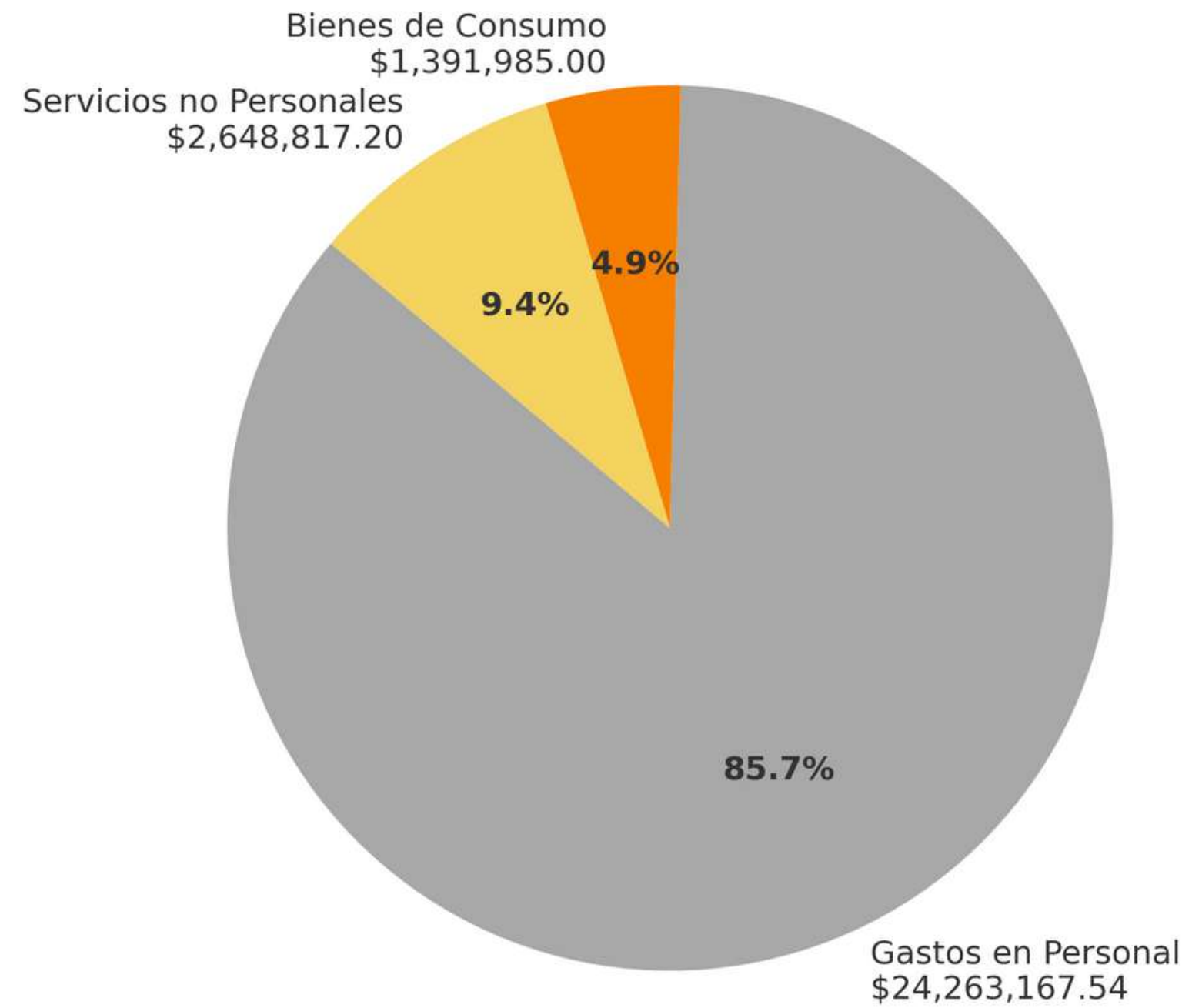


Presupuesto

Presupuesto

	Disponible	%
Total Gastos en Personal	\$24.263.167,54	85,72
Total Bienes de Consumo	\$1.391.985,00	4,92
Total de Servicios no Personales	\$2.648.817,20	9,36
TOTAL	\$28.303.969,74	100,00

Distribución por categoría (Montos)



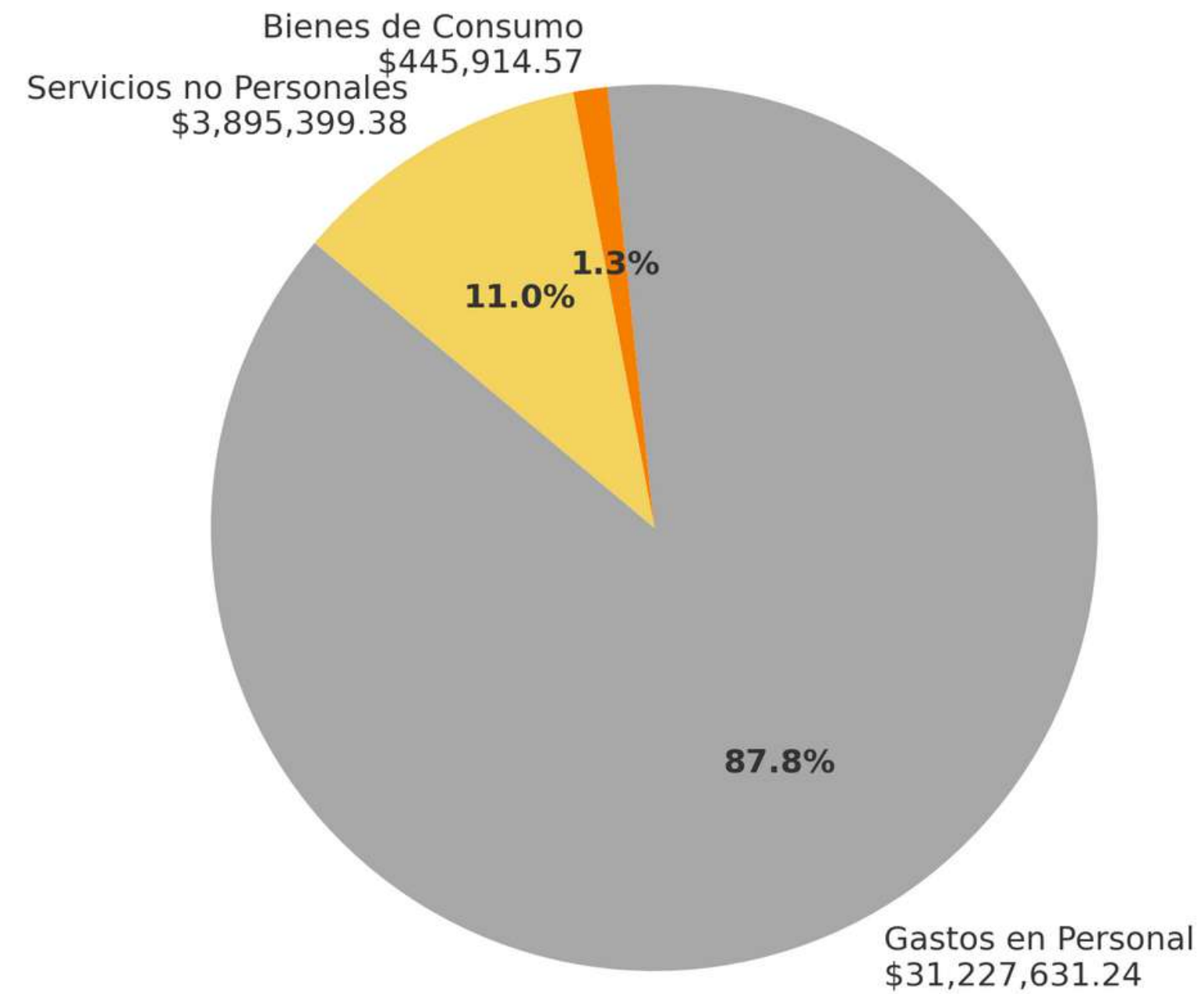
TOTAL: \$28,303,969.74 (100%)

Presupuesto - Distribución por Categoría

	Gastado	%
Total Gastos en Personal	\$31.227.631,24	87,79
Total Bienes de Consumo	\$445.914,57	1,25
Total de Servicios no Personales	\$3.895.399,38	10,95
TOTAL	\$35.568.945,19	100,00

Distribución por categoría (Gastado)

Informe Anual de Gestión 2023



TOTAL: \$35,568,945.19 (100%)

Presupuesto - Distribución por Categoría - (Diferencia)

	Disponible	Gastado	Diferencia
Total Gastos en Personal	\$24.263.167,54	\$31.227.631,24	(\$6.964.463,70)
Total Bienes de Consumo	\$1.391.985,00	\$445.914,57	(\$946.070,43)
Total de Servicios no Personales	\$2.648.817,20	\$3.895.399,38	(\$1.246.582,18)
TOTAL	\$28.303.969,74	\$35.568.945,19	(\$7.264.975,45)

Contacto



0800-666-0957



(54) 11 2794-4719



@defensoriamoron



Mitre 877, Morón.

defensor@defensoriamoron.gob.ar

